

القيادة بالإرشاد
Coaching as a Leadership Style


بسم الله الرحمن الرحيم



إهداء

إهداء إلى قادة العالم، إلى صانعي الأجيال، المُربين، المُعلمين، الآباء والأمهات،إهداء إلى أصحاب الشركات ومدراء المؤسسات.

إهداء إلى كل شخص مهتم بفكرة التغيير والقيادة والإرشاد.

إهداء إلى هؤلاء الحاملين على أعناقهم هموم القيادة ومتاعب التربية وقضية الأمة.

إهداء إلى الباحثين عن مفهوم القيادة الحق، والتربية الصحيحة، والإدارة الماهرة الذكية.

إهداء إلى كل شخص يريد أن يصبح قائدا، ويريد أن يتعلم فكرة" القيادة بالإرشاد".

إهداء إلى قادة ... المستقبل

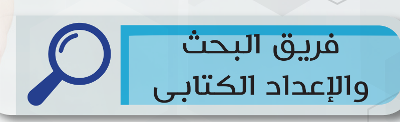
فريق عمل الكتاب

فكرة وتأليف

محمد الجفيرى



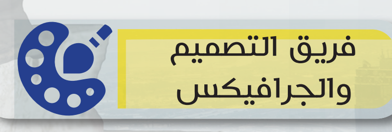
كل الشكر الى فريق العمل الذى شارك بمجهوداته الكبيرة فى إخراج هذا الكتاب الى النور



أ/ أيمن مصباح — أ/ حسام علام — أ/ ناتاليا زيد



أ/ هشام مصطفى — أ/ محمد كمال عبدالله — أ/علي كامل



أ/ شيماء سيد — أ/ صالح چاهين



المُحتَويات

6

القيادة بالإرشاد

المحتويات

المحتويات

8

القيادة بالإرشاد

المحتويات

المحتويات

10

القيادة بالإرشاد

المحتويات

المحتويات

المحتويات

المحتويات

المحتويات



القسم الأول



الفصل الأول
مقدمة عن الإرشاد



أولًا: تعريف القيادة بالإرشاد:

يختلف الناس في وجهات نظرهم وآرائهم، فأغلبنا ينظر إلى الأمور التي تدور حوله من وجهة نظره فقط، وقد لا يقتنع إلا بما يراه هو، وينقسم الناس إلى صنفين: الأول هو من يتمسك بمعتقده ووجهة نظره للأمور ولا يريد أن يغيرها إلا بعد اقتناع تام، وجلسات متعددة، ونقاشات دورية لتغيير ذلك المفهوم، وقلة من لا يستجيب للأدلة بعد عرضها عليه.

الصنف الثاني: فهو أسهل من ذلك فما أن يغير شخص طريقة تفكيره ورؤيته للأمور فيتقبل التغيير في اعتقاده بسهولة ويسر.

وهذا ما تدور حوله عملية الإرشاد، فما هي إلا إنارة طريق مظلم لم يكن لصاحبه الجرأة أو الإيمان بسلوكه وتجربته، فهذا هو دور الإرشاد، ولهذا تتعدد التعريفات حول مضمون الإرشاد.

١- ما هو الإرشاد؟

تتنوع أنواع تعريفات الإرشاد بين أصحاب ذلك العلم، فيرى Glanz أن الإرشاد نوع من أنواع العلوم الاجتماعية التطبيقية التي ساهم في نموها وتطورها علوم مختلفة كعلم النفس وعلم الاجتماع والأنثربولوجيا والتربية والاقتصاد والفلسفة.

فكل علم من هذه العلوم ساهم وبدرجات متفاوتة في تشكيل مهنة الإرشاد ونمو مفاهيمه وأهدافه وأساليبه، فمن علم النفس استفاد الإرشاد في فهم النفس الإنسانية ونموها وتطورها.





ومن مجال التربيةاستفاد الإرشاد من مفهوم البناء الاجتماعي والمؤسسات الاجتماعية، وساعدت الأنثربولوجيا في فهم أهمية الثقافة واختلافاتها بحسب الزمان والمكان، ومن الاقتصاد استفاد الإرشاد من ديناميكيات العمل.

وفي مجال التربية هناك علاقة وثيقة بين التربية والتعليم وبين التوجيه والإرشاد فالتربية تتضمن عناصر كبيرة من التوجيه كما أن عملية الإرشاد تتضمن التعلم والتعليم.

ويرى Arbuckle أن الإرشاد عملية مساعدة تهدف إلى زيادة قدرات المسترشد والاستفادة من الموارد التي يعرفها ويمتلكها للتكيف مع صعوبات الحياة.

أما Glenn فيعرف الإرشاد أنه عملية يقوم من خلالها المرشد بمساعدة المسترشد في اتخاذ قرار أو تخطيط لما يحتاج إليه.

وعرف Pietrofesa الإرشاد بأنه العملية التي من خلالها يحاول المرشد أن يساعد شخصا آخر في تفهم ذاته واتخاذ قراراته وحل مشكلاته.

وبناء على ما سبق نقدم التعريف التالي للإرشاد: أن الإرشاد إلهام للمسترشد حتى يصل إلى حل لمشكلته عن طريق سؤاله مجموعة من الأسئلة، كي يخرج أفكار إبداعية دون أن يعطيه المرشد إجابة لهذه المشكلة.

القيادة بالإرشاد



الإرشاد إذن هو طريقة لتطوير مهارات الناس وقدراتهم، ورفع كفاءة أدائهم، ويستخدم أيضًا في التعامل مع الأمور والتحديات التي تمثل عوائق ومشكلات ضخمة.

كما تعتبر جلسة الإرشاد عبارة عن محادثة بين المرشد (الكوتش) والمسترشد، ويركز المرشد فيها على مساعدة المسترشد لإيجاد الحلول بنفسه، فالناس بصفة عامة يفضلون الحلول التي يصلون إليها بأنفسهم عن الحلول التي يقترحها الناس عليهم بشكل مباشر.

حيث نجد أنه في بعض المنظمات مازال يتم استخدام الإرشاد كأداة تصحيح تستخدم فقط عند حدوث خطأ ما، إلا إن الكثير من الشركات بدأت تنظر للإرشاد على اعتباره أنه طريقة لمساعدة الناس على اكتشاف أهدافهم وطموحاتهم حتى يستطيعوا تحقيقها، وهذه هي النظرة الصحيحة التي ينبغي تعميمها.



ولكي يتم الإرشاد بشكل احترافي يجب أن يُمارس بواسطة أُناس مؤهلين للعمل مع المسترشدين بهدف زيادة أداءهم وكفاءتهم، ويمكن تعيين مرشد ما بواسطة مسترشد، ويمكن تعيينه في المنظمات لمساعدة أعضائها والعاملين فيها.

ويمكن للقادة والمديرين في الشركات والمنظمات أن يكونوا بمثابة مرشدين، فليس من الضروري أن تقوم الشركة بتعيين مرشد خارجي ولكن يمكنها تأهيل مدرائها وقادتها ليكونوا مرشدين على درجة عالية من الكفاءة، ولكن يجب على المديرين والقادة التي يفرقوا بين دورهم كمديرين ودورهم كمرشدين.

الفرق بين الإرشاد والتوجيه والعلاج النفسي

هناك مصطلحات أساسية يكثر الخلط بينها وهي: الإرشاد، والتوجيه، والعلاج النفسي ولا بد من توضيح الفروق بينها ودور كل مصطلح منها فمثلا : يركز التوجيه على مساعدة المسترشد من أجل اتخاذ قرارات مفصلية توجه مسار حياته من خلال إتباع مجموعة من الإجراءات يقوم بتنفيذها.

بينما يركز العلاج النفسي على معالجة المشكلات الحقيقية القائمة التي تلحق بالحالة النفسية والشخصية للفرد، أما الإرشاد فإنه عبارة عن جلسة إرشادية بين المرشد والمسترشد يقوم فيها الأول بإلهام وطرح مجموعة من الأسئلة على المسترشد ويخرج العلاج من المسترشد نفسه.

القيادة بالإرشاد

هناك فرق بين التوجيه والإرشاد بالنسبة لاستخدام المعلومات، حيث يعتمد أسلوب التوجيه على إعطاء المعلومات، فالموجِه يعطي الموجه معلومات ويملي عليه ما يفعله وكيفية التعامل مع الأمور التي من حولهِ

أما الإرشاد فيعتمد فيه المرشد على سحب المعلومات من المسترشد فالمرشد يطرح عليه مجموعة من الأسئلة تساعده للوصول لطريقة تفكير مبدعة أو مبتكرة للتعامل مع الأمور من حوله.



كذلك يساعد أسلوب سحب المعلومة كمرشد على فهم أكثر للمشكلة، أما إعطاء المعلومة فهي عبارة عن إعطاء نصائح، فمثلًا إذا جاءك شخص بمشكلة وأنت لديك الحل فإذا كنت موجه فستعطي الحل للسائل وهذا هو التوجيه، أما إذا كنت مرشدا فستعتمد على الإنصات والاستماع وإرشاده عن طريق أسئلة حتى يصل هو إلى الحل بنفسه.



أنواع الإرشاد المختلفة

أنواع الإرشاد	أنواع أخرى غير الإرشاد
إرشاد نفسي.	المستشار **Consultant.**
إرشاد اجتماعي.	طبيب نفساني **psychiatrist.**
إرشاد تقني.	عالم نفساني **psychologist .**
إرشاد صحي.	واعظ وناصح **counselor.**
إرشاد ديني.	الموجه **Mentor.**

إرشاد عام (إرشاد الحياة)

كل تخصص له إرشاد معين، وهناك إرشاد مختلف عن أنواع التخصصات الأخرى هو الإرشاد العام، فتستطيع إرشاد أي فرد في أي مجال من المجالات المختلفة عن طريق الإرشاد العام، أما بالنسبة للإرشاد الخاص (التقني، الصحي الديني، النفسي،...) فيجب أن تكون متخصص في ذلك المجال، فمثلًا إذا كنت مديراً وحدثت مشكلة في إدارة العمل

أو هناك مشكلة في تشغيل إحدى الآلات وأنت تتبع أسلوب الالتزام بالقواعد في إدارة العمل، يعتبر هذا الأسلوب عبارة عن توجيه، أما إذا كان لديك أحد الموظفين ولديه مشكلة وأنت تساعده بابتكار حل لهذه المشكلة، فأنت بذلك تقوم بإرشاده.

فالإرشاد العام يطلق عليه في اللغة الإنجليزية (LIFE COACHING) وهو عملية إرشادية تتم بين شخصين، مرشد ومسترشد، ويكون دور المرشد أن يرشد المسترشد في حياته ويجلس معه جلسه شهرية، ويعلم عن أمور حياته، ويتابعه باستمرار وأثناء المتابعة فإنه يرشده في حياته.

فعلى سبيل المثال، قد يعانى المسترشد من زيادة بالوزن إلا أن المرشد ليس متخصصاً في هذا المجال، ففي هذه الحالة على المرشد أن يرشده إلى حل هذه المشكلة بأن يسأله:من تعتقد يجب عليك استشارته في هذا الأمر؟

كما يجب أن يأتي الحل من عند المسترشد ولا يجدر بالمرشد في هذا الحالة نصح المسترشد بالذهاب إلى الطبيب ليقوم بعمل حمية لتقليل طعامه فهذا يعتبر توجيه، ولكن يجدر به إرشاده إلى تأثير الوزن على الصحة العامة للجسم. ويسأله:إذا أردت أن تفعل حمية لتقليل الطعام فلمن تذهب؟ فيأتي الحل من المسترشد نفسه وفي نفس الوقت لم يوجهه المرشد إلى ذلك الأمر، فالقرار خارج من المسترشد.



ونحن نمارس الإرشاد في حياتنا اليومية، فأنت من الممكن أن ترشد غيرك وتفتح له أبواب كثيرة، ويمكن أن تقوم بتوجيه في بعض الحالات، فأياً كان نوع عملك فأنت مرشد فيه سواء كان الدور الذي تقوم به في الحياة هو أب أو أم أو قائد فريق أو معلم أو حتى مع الأصدقاء، فالإرشاد يدور في حياتنا على اختلاف شكلها والدور الذي نقوم به.

فعلى سبيل المثال، في التعليم ترى موضوع الإرشاد من أخطر الأمور التي يقوم بها المعلم، فقد يأتي طالب إلى المعلم ويخبره أنه يدخن، فلو قال له المعلم: لا تفعل كذا أو كذا فهو يوجهه بشكل مباشر، ومن الخطورة بمكان استخدام أسلوب التوجيه في التعليم فغالبا ما يؤدى هذا الأسلوب إلى نتائج غير مرغوب فيها وقد تكون وخيمة في بعض الأحيان.



أما الأسلوب الأمثل الذي يجب أن يتبعه المعلم في هذه الحالة هو أسلوب الإرشاد، حيث ينبغي على المعلم أن يستمع إلى لطالب أولا بإنصات وحرص شديدين ولا يقوم بتوجيهه حتى لا ينفر منه الطالب، ثم يرشده إلى الوصول للحل، وليس بأن يمليه عليه.

القيادة بالإرشاد

أدوارنا في الحياة



هناك أربعة أنواع من أساليب النصح تُمارس في الحياة، فنحن نقوم بالتوجيه والإرشاد والتدريب وهناك من يقدمون الاستشارات، ولكن أغلب البشر يقومون بدور التوجيه وليس الإرشاد ولهذا نحن في حاجة إلى مرشدين.



فالإرشاد يعتمد على إلهام المسترشد في حياته عن طريق جلسات متابعة استرشادية قصيرة وطرح مجموعة من الأسئلة لتخرج إجاباتها من المسترشد وليس من المرشد، ولا يُشترط أن تخرج الإجابة الشخص في جلسة الإرشاد الأولى أو الثانية فقد يخرج الحل في آخر دقيقة من الجلسة الإرشادية، فما يقوم به المرشد أن يعطي المسترشد أسئلة تدور في رأسه ليجد حلها بنفسه.

ولهذا يختلف الإرشاد عن التوجيه والذي يعتمد على التلقين وعدم الابتكار والإبداع، فهو يعتمد في الأساس على التلقين وإملاء الحل على المسترشد.

وإذا نظرنا إلى التدريب لوجدنا أنه تطبيق عملي على عملية الإرشاد فأنت تدرب الشخص ولا تعلمه فقط وتتركه، ولكن تقوم بمتابعته ليجيد حل مشاكله بنفسه، فالتدريب يعتمد على الإلهام ولكن على فترات متابعة طويلة، وبذلك يختلف عن الاستشارة وهي التي تتشابه مع التوجيه بأنها تعتمد على التلقين، فالمستشار يعطيك الحل سواء كان متوافق مع ظروفك أم غير متوافق.

٢- ما هي القيادة؟

هناك تعريفات كثيرة للقيادة، لكن هناك تعريف مشهور ومجمع عليه من كثير علماء ذلك العلم وهو: "تحريك الآخرين نحو الهدف"، هذا التعريف يتفق عليه الكل.

القيادة بالإرشاد

فالقيادة ما هي إلا جسر يستعمله المسئول ليؤثر على سلوك وتوجهات من تحته ليربطهم بتحقيق الأهداف، فالقيادة تستلزم تحمل مسؤولية تجاه المجموعة وليست مغنمًا يتمتع به القائد ويتلذذ بتحريك من حوله بل هي تبعية يجب أن تتم وفق مسئولية ورؤية وثقة.

أدوار القائد الأربع

	تشجيع عالي	تشجيع قليل
توجيه عالي	المدرب	الموجه
توجيه قليل	المشجع	المفوض

الدور الأول: عندما يتسلم أحدهم وظيفته الأولى كأحد أعضاء الفريق الذي تقوده، في أول يوم له في العمل يكون لديه حماسة ولكن ليس عنده خبرة.

والسؤال الذي يطرح نفسه هنا، أنت كقائد ما هي القبعة التي ترتديها مع ذلك الشخص هل الإرشاد أم التوجيه؟

الإجابة السديدة في هذه الحالة هي التوجيه، فهو قادم بنشاط وحماس لكنه يفتقد بشكل واضح للخبرة، لذا فالدور الذي يجب أن تقوم به معه هو التوجيه.



الدور الثاني: هذا الشخص يعمل بالشركة منذ خمس سنوات، لذا فهو يمتلك قدر كبير من الخبرة في مجاله، إلا أن أداءه انخفض بشكل ملحوظ حيث قل حماسه وانخفض.

أي قبعة يجب أن ترتديها معه في هذه الحالة؟ والإجابة هي أنه يحتاج قبعة المدرب، حيث يجب أن تقوم بتدريبه أكثر حتى ينمي من مهاراته التي انخفضت.

الدور الثالث: هذا الشخص يعمل بالشركة منذ عشر سنوات، لذا فقد أصبح خبيراً في تخصصه، إلا أنك لاحظت فتور حماسه بدرجة ما.

فما الأسلوب الأمثل الذي يجب أن تستخدمه معه؟ إنه أسلوب التشجيع.

الدور الرابع: وهو الشخص الذي يعتبر من أعمدة الشركة وخبرائها، ويتمتع بخبرة هائلة وحماس عالي، وقد قررت الشركة ترقيته ليشغل منصب قيادي كبير، فما الأسلوب الأمثل الذي يجب استخدامه معه؟ إنه أسلوب التفويض.



فملخص الأدوار هو

أولًا: التوجيه: توجيه عالي وتشجيع قليل.

ثانيًا:المدرب: زادت خبرته قليلًا ويحتاج إلى تدريب.

ثالثًا: التشجيع: عنده خبرة كبيرة وكل ما يحتاجه هو التشجيع.

رابعًا: التفويض: عندما يكون مسئول كبير وعنده خبرة كبيرة.

الفرق بين القيادة بالإرشاد والقيادة بالتوجيه

أ- القيادة بالإرشاد:

يعتمد أسلوب القيادة بالإرشاد في التعامل مع الأفراد وحل مشاكلهم وإرشادهم إلى طريق النجاح على إخراج أفضل ما لديهم، ولهذا يختلف القائد الذي يتعامل بأسلوب الإرشاد عن القائد الذي يعتمد على أسلوب التوجيه، فيعتمد أسلوب القيادة بالإرشاد على:

الاعتماد على السؤال فقط:

يعتمد القائد في أسلوب القيادة بالإرشاد على السؤال فقط، فهو يطرح على المسترشد مجموعة من الأسئلة الإرشادية ومن خلال إجابات المسترشد على تلك الأسئلة يخرج بحل المشكلة.



فهو أسلوب يفتح الأبواب المغلقة أمام ذهن وأفكار المسترشد. والقيادة بالإرشاد هي مشاركة ما بين القائد (المرشد) والمسترشد، فلا يتدخل القائد بحل المشكلة من نفسه فهو لا يعلم من جوانب وعناصر المشكلة ولكنه يعتمد على إخراج الحلول من داخل ذهن المسترشد.

خيارات أكثر:

ومن فوائد القيادة بالإرشاد أنها تفتح الخيارات وحرية اختيار القرار المناسب اعتماداً على الأسئلة التي طرحها المسترشد نفسه وليست التي أملاها القائد على المسترشد، وتلك العملية تجعل المسترشد يتحمل نتائج اتخاذ قراره ولا يحمل القائد أو يلومه إذا اختار خيار أو قرار غير صائب.

فأسلوب القيادة بالإرشاد لا يخول للمرشد فرض خيارات معينة على المسترشد، وإنما يتعين عليه إرشاده عن طريق طرح أسئلة ترشد المسترشد لحل مشاكله.

إبداع بلا حدود:

ومن فوائد القيادة بالإرشاد أنها تساعد المسترشد على الإبداع في حل المشاكل التي يتعرض لها، فلو أن القائد قال له الحل من أول سؤال يطرحه المسترشد عليه لقتل الإبداع والابتكار في حل المشكلة.



القيادة بالتوجيه:

أما القيادة بالتوجيه فهي تعتمد على عملية فرض أو إملاء القرارات على المسترشد فلا مجال للخيارات أو استشارة المسترشد، فهذا الأسلوب يعتمد على إعطاء المسترشد مجموعة من الخطوات التي يمليها عليه القائد حتى يسير عليها.

وإن كان هذا الأسلوب يقتل الإبداع في عقلية المسترشد؛ إلا إنه يستخدم في حالة إذا كان القائد متخصص في ذلك المجال وعلى دراية بتفاصيل تخصصه والمشاكل التي تحدث في ذلك المجال وكيفية حلها وعلاجها.

ثانيًا: أهداف الإرشاد

هناك أهداف كثيرة ومتعددة للإرشاد فقد يرى البعض أن هذه الأهداف تكاد تكون خاصة بكل مسترشد حسب حالته وتوقعاته، ولكن من المهم أن تكون أهداف الإرشاد ذات معايير ثلاث:

١- **معيار معرفي Cognitive**:وهي التي تتناول التفكير والمدركات والتصورات والمعارف والخبرات والمعتقدات.

٢- **معيار وجداني Affective**:وهي التي تتناول الوجدانيات والانفعالات والاتجاهات والقيم.

٣- **معيار عملي "سلوكي" Doing**:وهي التي تتناول عملية تعديل السلوك وإكساب مهارات سلوكية عملية.

وتتلخص أهداف الإرشاد في مساعدة المسترشدين للشعور بالراحة ومساعدتهم على فهم أنفسهم والتفريق بين حقيقة أنفسهم ومثالية أنفسهم وإلهامهم للتفكير بوضوح لحل مشكلاتهم الشخصية، وفي هذا الإطار ينبغي على المرشد أن يهتم بالمشاعر والمؤثرات في عملية التفكير.

فالهدف الأصلي للإرشاد هو مساعدة المسترشد وإلهامه للوصول إلى نقطة يفهم فيها نفسه ليس بطريقة إيجابية وفعالة فقط بل بطريقة أكثر فاعلية وذكاء وفهم حتى يستطيع أن يعالج مشاكله، وعلى العموم فإن أهداف الإرشاد تحدد وجهة كل من المرشد والعميل، وعملية الإرشاد نفسها.

وأهم أهداف الإرشاد هي كالأتي:

تحقيق الذات Self- actualization

يعتبر الدافع الأساسي الذي يخلق سلوك الإنسان هو دافع تحقيق الذات، فما من أحد إلا ويريد أن يحقق ذاته،حيث يخلق هذا الدافع استعداد دائم لدى الفرد لفهم ذاته، وتقييم نفسه وتقويمها، وفهم استعداداته وإمكاناته.

تحقيق التوازن الحياتي Adjustment

تحقيق التوافق والتوازن الحياتي من أهم أهداف العملية الإرشادية، فإن المسترشد كالحائر ويريد أن يهتدي إلى طريق يمشي فيه دون أن يخل بجوانب الحياة الأخرى.

ويتطلب تحقيق هذا الهدف تنمية طاقات المسترشد، وإكسابه مهارات التعامل مع المواقف Coping Skills، وخاصة المواقف التي يعيش فيها المسترشد ويختلط بها مع جوانب الحياة المختلفة.



إلهام المسترشد لآفاق جديدة

يقوم المرشد بإلهام المسترشد لطرق وآفاق وطريقة تفكير جديدة لحل المشاكل التي يواجهها المسترشد، ففي أغلب الأحوال يرى المسترشد الأمور من وجهة نظره هو ولا يستطيع أن يرى جميع جوانب المشكلة.

فحينما نواجه مشكلة ما فإننا ونحن داخلها؛ لا نستطيع حلها إلا إذا خرجنا بعقلنا وأفكارنا خارج إطار المشكلة، ونظرنا إليها بصورة شاملة ومتكاملة ولم ننظر لوجهة نظرنا في الأمور ونحن داخلها، وهذا هو هدف الإرشاد، أن يفتح لك المجال بأن ترى اللوحة الفنية من الخارج دون أن تتقيد بآراء أو أفكار محددة.

فعملية طرح الأسئلة التي يقوم بها المرشد للمسترشد تعمل على فتح أفكار وتغيير اعتقاد المسترشد وتتيح له استقبال وجهات نظر مختلفة عن التي كان يعتقد بثبوتها.

مساعدة المسترشد على التغيير

يقوم المرشد بدور هام جدًا في حياة المسترشد وهو تغيير طريق حياته، بل قد يصل الأمر لتغيير اعتقاد الشخص وتحويل نظرته لنفسه من كونه فاشل إلى نظرة نجاح.



وبالطبع لا يتوقف دور الإرشاد على ذلك فقط بل يستمر المرشد في جلساته مع المسترشد ويتابعه حتى يتأكد من أنه سلك الطريق الصحيح وأنه وضع أولى خطواته على سلم النجاح، بل ويتأكد أنه أنتج أولى ثمرات ذلك التغيير وأنه نجح بالفعل في حياته سواء كانت المهنية أو الأسرية أو حتى على الصعيد الشخصي.

ثالثًا: القواعد الذهبية للإرشاد

❁ **الإرشاد مبنى على السرية والثقة:** الإرشاد لا يمكن أن ينجح إلا إذا قام المسترشد بمناقشة كل جانب من جوانب قضية بعينها أو تحد بعينه مع المرشد، وقد يحتاج المرشد للاستماع إلى مشاكل شخصية أو معلومات خاصة والتي يجب أن تبقى سرية.

❁ **حل مشاكل المسترشد يكمن في عقلية المسترشد ذاته:** مهمة المرشد هو أن يسأل الأسئلة الصحيحة لمساعدة المسترشدين على التوصل إلى استنتاجاتهم الخاصة، وهذه وسيلة قوية جدا لمساعدة الناس على التغيير. بالطبع يمكن للمرشد إعطاء أفكار أو اقتراحات مفيدة، ولكن أفضل الإجابات عادة تأتي من المسترشد نفسه.

❁ **لا يوجد جدول أعمال ثابت:** ولكن هناك هدف متفق عليه لكل جلسة، ولكي تؤتى الجلسة ثمارها يجب أن يكون هناك الكثير من الأحاديث الودية التي تساعد على الاسترخاء.

❁ **عدم إعطاء توجيهات:** يجب أن تعرف أمر هام وهو أنك مرشد ولست موجها، وإن كنا قد بينا الفرق ما بين الإرشاد والتوجيه، ولكن عليك أن تنتبه إلى أنك لا تعطي للمسترشد معلومات أو توجيهات.

لأنك بذلك توجهه إلى ما تراه أنت من وجهة نظرك وليس من وجهة نظر المسترشد، ولكن تطرح عليه مجموعة من الأسئلة والتى بدورها تلهمه لإيجاد حل أو علاج للمشكلة التي يواجهها المسترشد، وإليك بعض الأسباب التي تمنعك من إعطاء المسترشد أي معلومة أو توجيه:

- نقل خبرتك الشخصية قد تكون غير كافية.
- التجارب قد لا تنجح في مكان وزمن آخر.
- لا يمكنك فهم كل الظروف المحيطة بالمسترشد.
- إعطائه حلول لا تناسبه قد تفقده الثقة بك.
- يجب أن تكون صاحب خبرة في هذا المجال.
- لم تطور مهاراته الشخصية في التفكير بأمور جديدة.

❁ إعداد خطة تنفيذية: يعتمد المرشد على وضع خطة تنفيذية لإدارة الجلسات الإرشادية، وتساعده تلك الخطة على تحديد ما الذي يريده المسترشد من الجلسات

الإرشادية، وحتى يضع المرشد تلك الخطة عليه أن يسأل المسترشد مجموعة من الأسئلة وهي:

- ما هو أكبر عائق تواجهه في حياتك؟
- ما الذي يزعجك فيها؟
- ما الشيء الذي تتمنى حدوثه في حياتك؟
- لماذا تريد تحقيق هذه الأمنية بالذات؟
- كيف يمكن تحقيق أمانيك بطريق أخرى؟







الفصل الثاني

الإرشاد أسلوب حياة

الفصل الثاني

مقدمة

حياة الإنسان مليئة بالأحداث التي تؤثر عليه سواء كانت هذه الأحداث تعطي نتيجة سلبية أم إيجابية، في النهاية فهي تؤثر على جوانب الحياة المختلفة.

ولهذا يحتاج الإنسان إلى من يرشده في التعامل مع هذه الأحداث الحياتية، وينير له الطريق حتى يستطيع أن يسير ويجد الطريق الصحيح للتعامل مع تلك الأحداث، ولا ينحصر دور المرشد في إنارة الطريق فقط بل يمتد إلى أبعد من ذلك، فهو يسير معك حتى يستطيع أن يحدث لك توازن في معتقداتك وتصوراتك الذهنية حول تلك الأحدث.

ويسير معك المرشد في الطريق حتى تصل إلى مرحلة التوازن في التعامل مع جوانب الحياة المختلفة، ولهذا سنتعرف سويًا على جوانب الحياة المختلفة ودور الاعتقاد في تكوين مشاكل الحياة وكيف يتدخل الإرشاد وينقذ المسترشد من كهف الفشل ويرشده إلى طريق النجاح.

ولهذا سنمر في ذلك الفصل على بعض الجوانب التي تحيط بالمسترشد سواء كانت جوانب حياتيه، واعتقاده العقلي حول تلك الجوانب الحياتية.

القيادة بالإرشاد

- جوانب الحياة المختلفة.
- معايير الرضا في جوانب الحياة.
- اختلاف اعتقادات البشر.
- الإرشاد لماذا؟

أولًا: جوانب الحياة المختلفة

يعيش المرء على هذه الأرض وتحيطه جوانب حياتية كثيرة، وفي التعامل معها إما تؤثر فيه أو يتأثر بها، ولا تجد شخص إلا وهو يختلط بهذه الأمور سواء باختياره أم إنه يجد نفسه مضطر للتعامل معها.

وتلك الجوانب هي التي تساعد على بقاء الإنسان في الحياة، فمثلًا الجانب الاجتماعي فتجد الإنسان لن يعيش بدون أن يتواصل مع أقربائه أو أهله أو والديه، فالإنسان اجتماعي بطبعه ولن يستطيع أن يستمر في الحياة بمفرده، ولهذا فإن الجانب الاجتماعي يؤثر في ذلك الشخص.

ولن ينحصر الجانب الاجتماعي على تلك العلاقات بل ويشمل أيضًا التعامل مع الأبناء والزوجة والأصدقاء والجيران، ورئيسك وزملائك في العمل.



وحينما يتواصل الشخص مع تلك الدائرة المحيطة به ويتناقشون في أمر ما أو موضوع معين؛ فتجد أنه من المؤكد أن تختلف وجهات النظر والآراء والتصورات حول ذلك الأمر وذلك الموضوع.

ومن هنا تحدث مشكلات الجانب الاجتماعي، وربما تصل هذه المشكلات إلى مستوى لا يستطيع المرء حلها وعلاجها، ولهذا يلجئ هذا الشخص إلى الإرشاد حتى ينير بصيرته ويرشده إلى كيفية حلها وعلاجها.

وكذلك الأمر يحدث مع جميع الجوانب الحياتية الأخرى فمثلًا مجال الجمال والصحة، وهذا الجانب سواء كان الذكور أم الإناث فكلاهما يبحث عن الجمال والصحة، فقد تعتقد السمراء أن الجمال في أن تكون شقراء، والبدين يرى الجمال في النحافة والعكس، وهو ما يشغل بال وحيز كبير من تفكير بعض الناس ويوثر في تفكيرهم ومعتقداتهم وتصوراتهم.

وقد تحدث مشكلات في حياة الشخص لأنه يعتقد أنه بدين وأن هذا الأمر يسبب له مشاكل في حياته، فيتدخل الإرشاد ليأخذ بيد ذلك الشخص ويرشده لحل تلك المشكلة وإيجاد علاج لها ليبدأ هو بتغيير اعتقاده وحل مشكلة ذلك الشخص وينتهي بنجاح وتوازن الشخص في مجال الجمال والصحة.

أما بالنسبة لجانب العمل والمال ،أو جانب التطوير والمهارات، وإن كانوا يتشابهون في بعض خواصهم إلا أنهم يختلفون في تفاصيلهم، ولكن تجد في آخر المطاف أنهم يؤثرون في المرء ويغيرون من اعتقاده.

فمثلًا إذا حدثت مشكلة في العمل مثل عدم تطوير مهاراته، فيحتاج المرء إلى من يرشده ويلهمه كيفية حل المشاكل التي تواجهه في العمل أو التي تحدث بسبب عدم تطوير المرء لنفسه وعدم اكتساب مهارات جديدة.

وأخيرًا الجانب الروحاني وهو العلاقة الوجودية التي بين الإنسان وخالقه، وتأثر الإنسان بهذا الجانب واحتياجه إليه والتأثر به، فالمرء لا يستطيع أن يعيش بدون الجانب الروحي.



ثانيًا: معايير الرضا في جوانب الحياة

الرضا في الحياة هو أمر يسعى إليه الجميع ، فنحن كبشر نخوض معترك يومي مع الحياة بجوانبها المختلفة، وهذا الكفاح والصراع المستمر دائما ما يولد شعوراً عند الناس إما بحالة من الرضا أو بحالة عن السخط، فلن تجد إنساناً راضياً عن جميع جوانب حياته أو ساخط على جوانب حياته ، فالإنسان ما بين الرضا والسخط.

فقد تجد إنساناً راضياً عن الجانب الروحي والجانب الاجتماعي وعن جانب الصحة والجمال ولكنه في المقابل تجده ساخطاً وغير سعيد بجانب العمل ومجال تخصصه وعملية تطويره، وحتى تتعرف على جوانب الحياة التي أنت راض عنها والتي لا ترضى عنها إليك ذلك التمرين.

تمرين

إليك جدول به جوانب الحياة المختلفة التي تدور حولها حياة الإنسان، إجلس مع نفسك جلسة صدق وتأمل مدى رضاك وسخطك عن جوانب الحياة المختلفة فإنك لن تجد المعايير متساوية في جميع الجوانب بل ستجد نفسك إما سعيداً وراضياً بأمر وساخطاً وغير راض بأمر آخر.

معايير الرضا في الحياة

جوانب الحياة	سعيد جدًا	سعيد	غير راضٍ	غير راضٍ تمامًا
التطور الذاتي والأكاديمي				
العلاقات الزوجية والعاطفية				
القوة المالية والمدخرات				
العائلة والأصدقاء				
الصحة والرياضة				
العمل والتخصص				
الروحانيات والإيمانيات				
المستوى الاجتماعي				

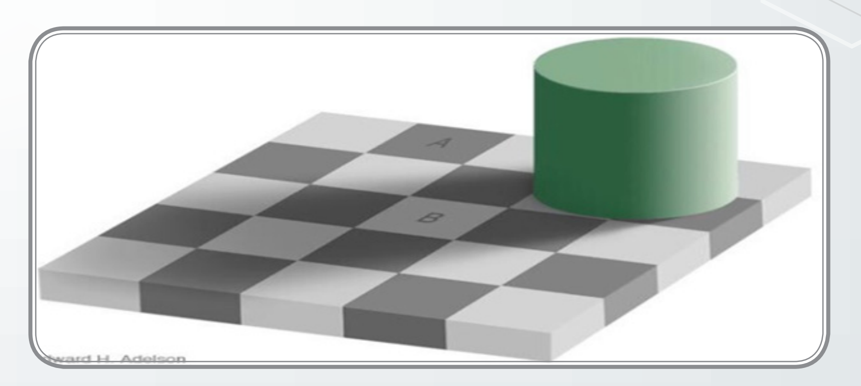
وفي هذا الجدول ستجد أن هناك جانب أو جانبان أنت غير راض عنهما أو ربما أكثر من ذلك، وإذا أردت أن تعرف لماذا أنت غير راضٍ عن ذلك الجانب ؟أستطيع أقول لك السر وراء عدم رضاك عنه.

وهو أنك تنظر للحياة من حولك من خلال وجهة نظرك أنت فقط وتتصورها وفق معتقداتك؛ وإن كان هذا ليس عيبًا ولكنه يعطي صورة مشوهة وربما غير مستقرة في حياة الإنسان، ولأثبت صحة ما أقوله لك إليك ذلك التمرين.



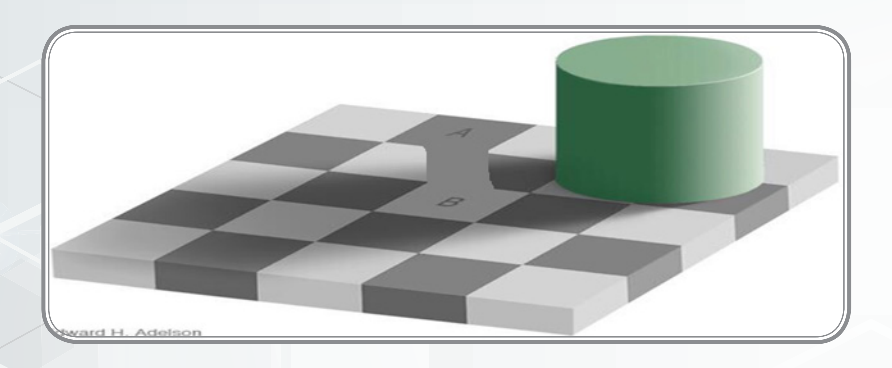
تمرين (١)

تمعن في تلك الصورة وقل لي هل المربع (A) نفس لون المربع (B)؟



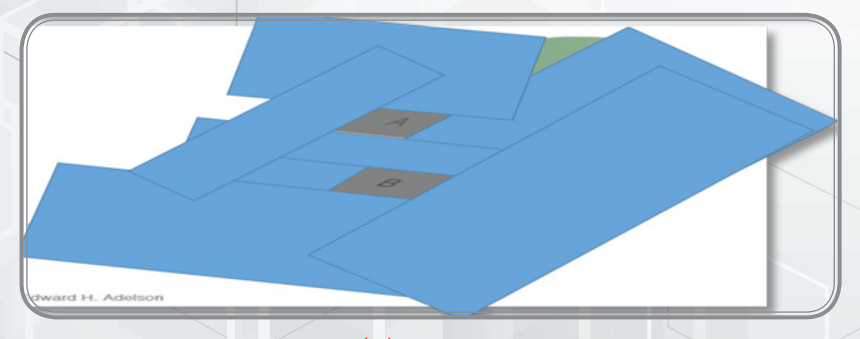
صورة (١)

النظر للوهلة الأولى يخبرنا أن اللونين مختلفان، ولكن إذا وصلنا ما بين المربعين ستجد لون المربعين متشابهين، ولهم نفس درجة اللون. أنظر صورة (٢)



صورة (٢)

إذا حجبت كل المربعات ستجد لون المربعين متشابهين، فأنت لن تقتنع إلا إذا حجبت كل المربعات الأخرى. أنظر صورة (٣)

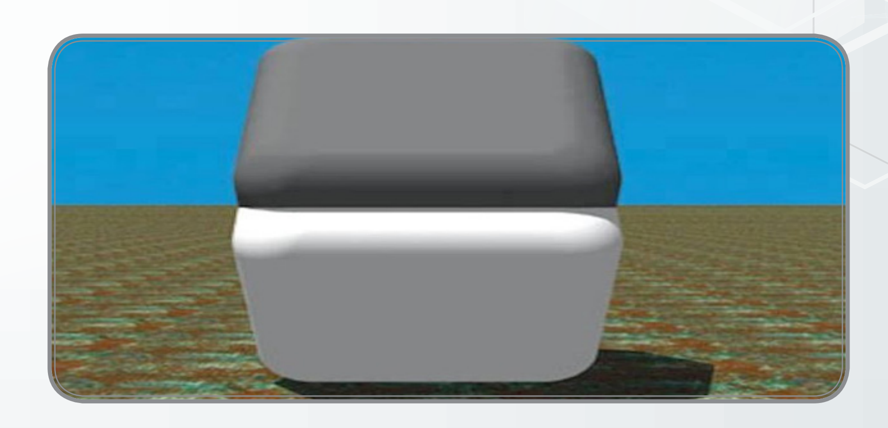


صورة (٣)

هل اقتنعت الآن أن المربعين متشابهان في اللون؟ أم أن لونهما مختلف، وحتى تتأكد أكثر سأعطيك تمرين آخر، حتى يبرهن لك ما أقوله.

تمرين (٢)

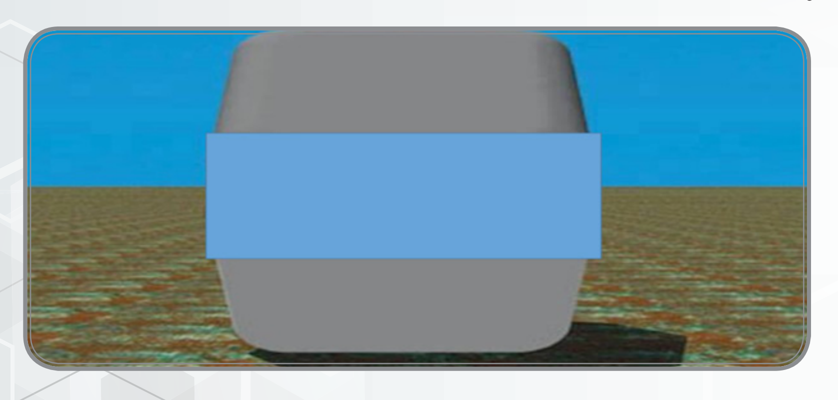
هل لون المربعين اللذين في الصورة (الأعلى والأسفل) متشابهان أم مختلفان في اللون؟ الواضح في الصورة أن اللونين مختلفان، أليس كذلك؟



صورة (٤)



إذا غطينا الفارق ما بين المربعين ستجد أن كلا المربعين لونهم واحد، فحينما تزيل المؤثرات ترى الصورة بوضوح، وتجد أن لون المربعين واحد وأنهما نفس اللون، أنظر صورة (٥)

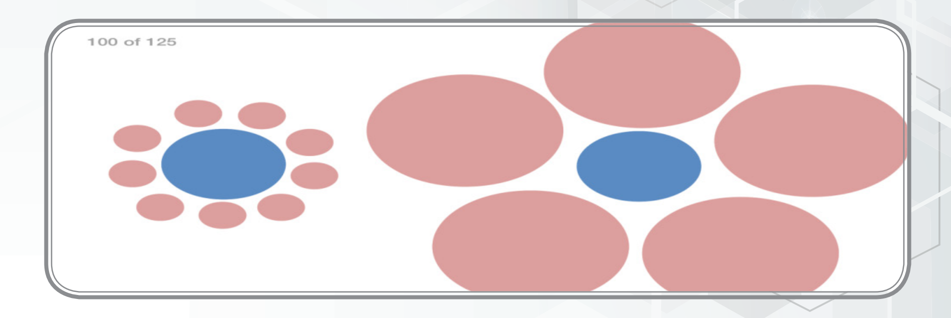


صورة (٥)

هل تأكدت الآن أن نظرتك للأمور ربما تكون خاطئة، وتحتاج منك للتمعن والتأني حتى تستطيع أن تعيش وتنجح في حياتك، وأختم بذلك التمرين الأخير.

تمرين (٣)

هناك مجموعة من الدوائر الحمراء والتي تحيط بالدائرة الزرقاء، والسؤال: هل الدائرتان الزرقاوتان في كلا الشكلين متشابهتان في الحجم أم أن هناك واحدة أكبر من الأخرى؟



إذا نظرت للوهلة الأولى فستعتقد أن إحداهما أكبر من الأخرى، ولكن هل هذا صحيح فعلاً؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قم بقياس مساحة الدائرتين الزرقاوتين وستجد أن كلتيهما لها نفس المساحة.

فلماذا إذن بدت أن إحداهما أكبر من الأخرى عند النظر إليهما للوهلة الأولى؟ هذا ما يخبرك به تصورك واعتقادك، ولكن إذا دققت النظر إلى الدائرتين ستجد أن حجمهما متساوٍ، ولهذا يتضح لنا من ذلك التدريب أن الناس تختلف في أبسط الأمور بينها وبين بعضها وذلك في نطاق جوانب الحياة المختلفة، وذلك الاختلاف نابع عن التصورات والاعتقادات الذهنية الداخلية للأفراد،





نحن كبشر دائمًا نرى الموضوعات بشكل عام، نرى مؤثرات حول المشكلة نعتقد أنها هي جزء من تلك المشكلة، فيجب أن تتخلص من هذه المؤثرات حتى تظهر لنا الصورة واضحة أكثر.

والآن قل لي ما الذي استنفدته من تلك التمرينات:

....

....

....

وحتى نعرف أكثر عن مدى تأثر الإنسان بتصوراته ومعتقداته علينا أن نعرف أولًا أصل التصورات الذهنية للإنسان ومعتقداته المؤثرة على أفعاله والتي هي السبب في حدوث التغير ما بين الرضا والسخط في جوانب الحياة المختلفة.

ثالثًا: إختلاف إعتقادات البشر

قال "هنري فورد": (سواء كنت تعتقد أنك تستطيع أو أنك لا تستطيع، فإنك على صواب)، إن جودة حياتك، وأفعالك، وإنجازاتك جميعها تتحدد بمعتقداتك.

إن المجهود الذي تبذله والنتائج التي تحققها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمعتقداتك، وكما قال "نابليون هيل": (إن أي شيء يمكنك التفكير فيه والاعتقاد به، يمكنك تحقيقه)، والسبب في أن الناس يقومون بأفعالهم هو معتقداتهم.

فإنه من المهم أن ننوه إلى أن خبراتنا الماضية تقوم بعملية ترشيح منتظمة لقدرتنا على رؤية ما يحدث في العالم، إلا أن هناك طرقًا عدة للنظر إلى المواقف المختلفة، فمثلاً من يشتري تذاكر حفل قبل إقامته ببعض الوقت ثم يبيعها بعد ذلك بسعر أعلى، يمكن أن ينظر إليه بعض الناس على أنه مخادع يستغل الآخرين، ويمكن أن ينظر إليه كذلك على أنه يقدم خدمة لمن لا يستطيعون شراء التذاكر، أو لمن لا يرغبون في الوقوف في طابور للحصول على التذاكر.

وهكذا هي الحياة، كل ينظر إليها بمنظوره هو وعلى أساس ذلك المنظور تختلف الأفعال والتوجهات الحياتية، وسأحكي لك قصة لطيفة حتى تتأكد مما أقوله.



قصة الشوكولاه

في عام ١٩٢٠م تم إجراء تجربة حيث تم إحضار كل الأطفال في أحد الأحياء وأعطوهم لأول مرة قطعة شوكولاه ثم غابوا عنهم لمدة أسبوع وجمعوهم والتقطوا لهم صورة عندما أظهروه لهم للمرة الثانية ليقيسوا ردة الفعل عند الأطفال.



قصة أخرى لنفس الصورة

أحضروا مجموعة أطفال وفاجئوهم بشخص يلبس قناع مخيف يخرج على الأطفال أثناء التقاطهم للصورة.



أي قصة هي الصحيحة الأولى أم الثانية؟ إنك بالطبع ستقول أنك صدقت القصة الأولى، ولكن إذا ركزت في الصورة ستجد أن وجوه الأطفال خائفة وليس بها اشتياق.

ولهذا سنخرج بقاعدة ألا وهي: الشيء الذي نسمعه أول مرة يثبت في عقولنا، والمقدمة تؤثر فينا، وهذا يؤثر على معتقداتنا وأفعالنا.

١- أثر الاعتقاد على الإنسان

- أثر الاعتقاد على الأفعال:

التفكير والاعتقاد هما محركان للفعل، فما تعتقده بصدق تستطيع تحقيقه بلا أدنى شك، فعندما تعتقد بصدق أنك تستطيع إنهاء الدراسات العليا الخاصة بك والحصول على شهادة الماجيستر في مدة زمنية لا تتجاوز تسعة أشهر، فإنك ستتصرف على هذا الأساس، مما سيقربك من تحقيق هدفك كما خططت له.



- الاعتقاد والتأثير على السلوك:

تكرار الفعل بانتظام يؤدى إلى تكوين عادة أو سلوك معين يرتبط به الإنسان، فتكرار فعل بعينه يؤدى إلى تكوين السلوك، وسلوك الإنسان يحدد مصيره ويحكم إنجازاته، فما تفعله باستمرار تجده نتيجة واقعة في حياتك، ولذا يتحكم الإنسان في مصيره عليه تعديل سلوكه، وتعديل السلوك يتطلب في الأساس تعيير المعتقدات الخاطئة.

- الاعتقاد والتأثير على النتائج:

ولأن الاعتقاد يؤثر على الفعل، والأفعال تؤدى إلى النتائج، فإن الاعتقاد بالتبعية له تأثير مباشر على النتائج وإنجازات الإنسان في الحياة، فعندما يجد الإنسان صعوبة في التقدم في حياته وتحقيق أي إنجازات مادية تذكر، فعليه أن يعلم أن لديه مشاكل اعتقادية قد أثرت على سلوكه ونتائجه، وعليه تغيير هذا الاعتقاد كي يستطيع الحصول على نتائج إيجابية.

- تغير التصورات والاعتقادات:

يعتقد كل منا أنه يرى الأشياء كما هي، وأننا موضوعيون، إلا إن هذا ليس صحيحاً، لأننا نرى العالم ليس كما هو ولكن كما نريد أن نراه، أو كما تم تكييفنا كي نراه.

وعندما نهم بوصف ما نرى فإننا نصف أنفسنا أو مفاهيمنا أو تصوراتنا الذهنية، وعندما يختلف الآخرون معنا في الرأي فإن أول فكرة تقفز إلى أذهاننا هي أنهم يعانون من خطب ما.



ولكن هذا لا يعني أنه لا توجد حقائق ثابتة، فمن خلال هذا الاستدلال ينظر شخصان مختلفان إلى صورة ثالثة معًا بعد تعرضهما مسبقًا للمؤثرات المختلفة للصورتين.

إنهما ينظران الآن إلى نفس الحقائق المتماثلة - نفس الخطوط السوداء والمساحات البيضاء - وحينها يدركان هذه الحقائق، ولكن كل واحد منهما يفسر تلك الحقائق وفقًا للخبرات السابقة، والحقائق لا تعني شيئًا بعيدًا عن التفسير.

ويؤدي تغيير التصور الذهني إلى توجهات إيجابية أو سلبية أو اتسم هذا التغيير بأنه لحظي أو تطوري، فإنه يساعدنا على الانتقال إلى رؤية جوانب العالم بشكل مختلف وهذه التغييرات هي التي تصنع التحول القوي، وتمثل تصوراتنا الذهنية، صحيحة أو خاطئة، مصادر توجهاتنا وسلوكياتنا، وكذلك تشكل علاقاتنا بالآخرين.

٢- أوهام الاعتقاد الثماني

يعيش الإنسان باعتقاد داخلي يؤثر في كثير من الأمور في جوانب الحياة، ولكن يخرج من هذه الجوانب أوهام اعتقاديه تؤثر على استقرار وعيش الإنسان على هذه الأرض وعلى توازنه في الحياة، ونعرض بعض تلك الأوهام التي تؤثر على اعتقاد الإنسان.



١) وهم عدم الكفاية:

يعيش الإنسان من بداية حياته وهو يريد أن يصل إلى معنى الكمال، فيعيش الإنسان وهدفه في الحياة هو الحصول على المزيد، فإن كان معه ألف ريال يريد أن يحصل على ألفين ، وإن كان يمتلك سيارة يريد أن يحصل على سيارتين وثلاثة وهكذا.

فينخرط الإنسان في دائرة عدم الكفاية، وهذا ما قاله النبي صلى الله عليه وسلم: (لو كان لابن آدم وادٍ من ذهب لتمنى أن يكون له واديان ولو كان له واديان لابتغى واديا ثالثا، ولا يملأ جوف ابن آدم إلا التراب)، فعدم الكفاية هو داء في الإنسان يعيش به، ولن يكتفي الإنسان إلا بالتراب.

فالإنسان يعيش في وهم عدم الكفاية ويظل مسيطر عليه، وذلك الوهم في الاعتقاد لا يكون في جوانب الحياة المادية فقط بل ويمتد ليشمل جميع جوانب الحياة المختلفة.

٢) وهم المقارنات:

كل إنسان يحب أن يكون أفضل وأمهر وأجمل إنسان على وجه الأرض، وينبع ذلك الشعور من داخل الإنسان لحبه في التميز عن الآخرين، وحتى يصل المرء إلى هذا الاعتقاد وأنه رقم واحد في الكون يقوم بعقد المقارنات بينه وبين الناس من حوله.



فيقارن بينه وبين غيره في المستوى المادي والمستوى الاجتماعي، وربما يفاضل ويعقد المقارنة بينه وغيره من الناس في كل شيء في حياته وهذا ما يسبب عدم الرضا عن حاله ومعاشه، فيظل يعقد المقارنات بينه وبين الآخرين ويظل همه في الحياة إزالة تلك الفوارق، انظر لما قاله رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم: (لا تحاسدوا، ولا تباغضوا، ولا تجسسوا، ولا تحسسوا، ولا تناجشوا، وكونوا عباد الله إخوانا).

ويعتبر هذا اعتقاد آخر يسيطر على الشخص ويسبب له المشاكل في الحياة لأنه لا يرضى بما لديه لاعتقاده أنه غير كافي وأن غيره من الناس عنده أكثر منه، فيظل يعقد مقارنات مدى حياته ولا يرضى بوضعه حتى وإن كان في أعلى قمم النجاح.

٣) وهم السيطرة والتحكم:

يعتبر وهم السيطرة والتحكم عامل هام عند كثير من الناس، فيعيش بعض الناس وعندهم اعتقاد بحب السيطرة والتحكم في كل الأمور من حولهم، فتجد في العلاقات الزوجية الزوج يريد أن يسيطر على زوجته والعكس.

وفي علاقات العمل تجد أن المدير يريد أن يسيطر على موظفيه، وفي العلاقات الاجتماعية بين الأصدقاء ترى أن من الأصدقاء من يريد أن يسيطر على من حوله من أصدقائه.



فكل من المسيطِر والمسيطَر عليه غير راضٍ عن حياته، فالمسيطر عنده حب السيطرة وهذا يجعله في حالة من الضغط، وكذلك الطرف الآخر وهو المسيطَر عليه فهو غير راضٍ عن حياته أيضًا لأنه يظن أنه مقيد.

٤) وهم الوقت:

الوقت هو الحياة، ولكن يختلف الناس في التعامل والحرص على استغلال ذلك الوقت، فتجد بعض الناس يعتقد أن الوقت يمر بين يديه سريعًا ولا يستطيع أن ينجز فيه شيئًا.

وترى أولئك الناس يتعللون بسرعة مرور الوقت و لم يضعوا خطة لإدارة وقتهم، فتجد الطالب لم ينه دراسة مواده الدراسية ويتعلل أن الوقت مر عليه سريعًا ولم يستطع أن يذاكر، وتجد العامل لم ينه عمله في الوقت المحدد ويتعلل أن الوقت يمر عليه سريعًا ولم يستطع أن ينجز العمل وهكذا.





وقد شدد الإسلام على ضرورة إدارة الوقت جيدًا بل وحسن التعامل معه، فقد قال النبي صلى الله عليه وسلم: (اغْتَنِمْ خَمْساً قَبْلَ خَمْسٍ: شَبَابَكَ قَبْلَ هَرَمِكَ وَصِحَّتَكَ قَبْلَ سُقْمِكَ وَغِنَاكَ قَبْلَ فَقْرِكَ وَفَرَاغَكَ قَبْلَ شُغُلِكَ وَحَيَاتَكَ قَبْلَ مَوْتِكَ).

٥) وهم اليقين بكل شيء:

قد يعتقد البعض أنه يجب أن يكون ملماً بكل شيء حول الموضوع حتى يستطيع أن يأخذ قراراً فيه وربما يخاف أن يفعله، وعلى الطرف الآخر هناك من يتهور في أخذ القرارات في حياته، ويندفع لاتخاذ إجراءات في شيء ما دون جمع معلومات عن ذلك الأمر، وكلاهما يحتاج إلى الإرشاد.

فالأول لديه اعتقاد خاطئ أنه يجب أن يكون عالماً بكل شيء حتى ينطلق في الحياة ويعمل وينجح فيها، فتراه لا يتقدم خطوة ولا يتأخر عنها فهو واقف في مكانه دون حراك، وينطبق ذلك على جوانب حياته.

فمثلًا يتعلل ببطالته لأنه ليس عنده علم اليقين بذلك المجال، وأيضًا من يريد أن يتعامل مع الناس ويتعرف على أصدقاء جدد، تراه لا يقدم على تلك الخطوة لأنه لا يعلم وليس عنده علم يقيني إذا كانت هذه الصداقة ستنجح أم لا.

وكذلك الطرف الآخر والذي يندفع في قراراته دون تجميع معلومات كافية لاتخاذ قرار في أي جانب من جوانب الحياة، وكلاهما يحتاج إلى معرفة كيف يتعامل مع المعلومات التي من حوله؟.

٦) وهم اللوم:

يلجأ بعض الناس إلى تحميل الظروف سبب فشلهم في إدارة حياتهم، فتجد من يلوم والديه وآخر يلوم رئيسه في العمل وثالث يلوم مستواه المادي، ويجد في هذا اللوم المخرج من اعترافه بأنه قد فشل في إدارة حياته بنجاح.

ويعتبر وهم اللوم من أخطر الأوهام التي تؤثر على الإنسان واعتقاده لأنه يؤمن أن الظروف من حوله هي التي ظلمته وأنه غير متحمل مسئولية فشله، وبالتالي أي فعل يقوم به هو ليس مسئول عنه بل الظروف هي التي اضطرته إلى فعله لأن ما يفعله ليس ذنبه بل ذنب من يلومه.

٧) وهم الآمال:

الأمل هو أكسير هذه الحياة، فبدون الأمل يفقد الإنسان رغبته في الحياة، وحتى تتحقق الآمال على أرض الواقع يجب إعداد خطط محكمة وإعداد دراسة واتخاذ الخطوات الجادة

لتحقيقها، وكما قال الشاعر:

وما نيل المطالب بالتمني ... ولكن تأخذ الدنيا غلابا

فلكي تتحقق الآمال فلا بد من الاجتهاد والتعب، ولكن هناك صنف من الناس لديه من الآمال الكثير ولكنه لا يأخذ خطوات جادة لتحقيقها، فهو يريد أن يكون في أعلى المناصب.

ويكون لديه سيارة فارهة ويكون في مستوى مادي متميز، ولكن مع الأسف كلها آمال وأحلام في عقل صاحبها فقط وطالما لم يضعها في صورة خطط ويحدد كيف يصل إلى تلك الآمال؟، فستبقى في ذهن صاحبها ولن تتحقق.

٨) وهم المعاناة:

وهو الوهم الذي يجعل من الحياة عبارة عن كآبة، وليس فيها مجال للسعادة، فمثلًا تجد الشخص لا يستمتع بساعات عمله ويضع في ذهنه أنها ساعات معاناة، وتجد المتزوج يسيطر عليه أنه في زواجه في حالة معاناة، وتجد الطالب في تعامله مع المواد الدراسية والمراحل الدراسية كأنه في حالة معاناة، وترى الأم تتعامل مع أطفالها وتضع في ذهنها أنها تعاني من أولادها.



فتجد على كل جانب من جوانب الحياة من يضع في ذهنه أنه يعاني من شيء ما، فوهم المعاناة هو اعتقاد في ذهن صاحبه يربطه بمعاناة وكلما يفعل ذلك الفعل تجده يشتكي من معاناته، ويصيبه الإحباط والملل والتأفف.

٣- تمرين لتغيير معتقداتك المقيدة

قم بكتابة ثلاثة معتقدات مقيدة لك في حياتك والتي تشعر أنها تمنعك من الحصول على ما تريد، وقد يكون الذي تعتقده مثلاً أنه : "ليس لدي المال الذي يكفي لإنشاء عمل حر خاص بي ، فقد نشأت فقيرًا، لذا فلن استطيع التقدم، أو لا يمكنني النجاح"، أيا كانت هذه المعتقدات فاختر من ثلاثة إلى خمسة معتقدات وقم بتدوينها.



ثم بعد ذلك اكتب من ثلاثة إلى خمسة معتقدات جديدة ترغب في حدوثها واسأل نفسك: ما الذي ترغب في حدوثه ؟ ما نوع الاعتقادات الجديدة التي قد تساعدك في الحصول على حياة أفضل؟ ما المعتقدات التي سوف تخدم احتياجاتك الآن؟ ما الذي تحتاج أن تؤمن به بشأن ذاتك لكي تصبح الشخص الذي تود أن تكون؟

وحينما تنتهي من التمرين السابق وتحدد معتقداتك القوية الدافعة الجديدة والتي ترغب في الحصول عليها، فإنه يمكنك البدء في رؤية نفسك وكأنك أصبحت هذا الشخص الناجح، فيمكنك التظاهر من الآن أنك قد أصبحت بالفعل الشخص الذي ترغب فيه.

فعلى سبيل المثال، إذا كنت تريد التخلص من اعتقاد قديم بكونك تعاني من الوزن الزائد وأنك ضعيف ولا تتمتع بصحة جيدة وترغب في تنمية اعتقاد جديد بأنك تتمتع بصحة جيدة وبقوة جسدية وقوام ممشوق، فإنه يمكنك التصرف بالطريقة التي يتصرف بها الشخص الذي يتمتع باللياقة البدنية.

وعندما تواجه اختيارات الطعام اسأل نفسك: "ماذا سيختار الشخص الذي أود أن أكون مثله؟".

وإذا كنت ترغب في أن تكون رجل أعمال ناجحا فانظر إلى نفسك على أنك ناجح بالفعل، عليك بارتداء الملابس التي تجعلك تبدو في أفضل حال طوال الوقت، وتصرف



على أنك ناجح، وفي أي موقف اطرح سؤال "ما الذي قد يفعله شخص ناجح في هذا الموقف؟"، "ما الذي قد يفعله الشخص الذي أود أن أكونه في مثل هذا الموقف؟".

رابعًا: الإرشاد لماذا ؟

الإرشاد هو أسلوب حياة، فكلنا يحتاج إلى الإرشاد في حياته حتى يتفادى المشاكل التي يواجهها في جميع جوانب الحياة، فكما بينا أن المشاكل إنما تحدث بسبب الأفعال التي يقوم بها المرء ويكون مبعثها الاعتقادات الخاطئة أو الأوهام الاعتقادية.

ونتيجة لذلك يحدث عدم الرضا في جوانب الحياة، ويتدخل الإرشاد حتى يصحح الاعتقاد المغلوط عند الناس حتى يرشدهم إلى الطريق الصحيح، ولهذا يحتاج كل واحد منا إلى الإرشاد.

فربما يكون الإرشاد مبنياً على سؤال الفرد لنفسه مجموعة من الأسئلة، وإلهام نفسه بنفسه، فعن طريق تلك الخاصية وهي طرح الأسئلة والإجابة عنها تفتح المجال للشخص بأن يتحرر من أوهام الاعتقاد الداخلية، وهذا مستوى من الإرشاد.



والمرشد في الأساس يحاول تصحيح اعتقاد المسترشد، وذلك لأنه يعلم أن مشاكل الإنسان تنبع في المقام الأول من خلل معين في اعتقاده، ولذا تحدثنا في هذا الفصل عن الاعتقاد كمحرك للفعل، وكيف أن طريقة التفكير تحدد المصير، وكيف أن مشاكل الإنسان تكون نابعة من طريقة تفكيره واعتقاده.

وينحصر دور المرشد في طرح الأسئلة فقط وإلهام الشخص إلى أسئلة تساعد الفرد لإيجاد حلول بنفسه لمشكلات الحياة، فالمرشد لا يعطي ولا يوجه ولا يفرض على الفرد أي حل أو معلومة أو علاج لمشكلته وإلا يتغير مضمون الإرشاد ولا يكون إرشادًا بالمعني الحرفي.





فكلنا يحتاج إلى الإرشاد ليطور من نفسه ويساعد نفسه لحل المشكلات التي تواجهه في الحياة، فالعامل يحتاج إلى الإرشاد حتى يستمر في الإنتاج والفاعلية والنشاط الذي يحتاجه العمل لبلوغ أقصى درجات الإنتاج.

ويحتاج الطالب إلى إرشاد لفتح أفاق تعليمية أمامه تساعده في التصميم على تحقيق النجاح ونيل أعلى الدرجات الدراسية، والزوجة تحتاج إلى إرشاد ليساعدها في تجنب المشكلات الأسرية وكيفية تربية أبناءها، فنحن كلنا يحتاج إلى إرشاد.




القسم الثاني
معايير الفدرالية العالمية
للإرشاد ICF

محمد الجفيري

دورة "القيادة بالإرشاد"





الفصل الثالث
مرحلة بناء الأساسات



الفصل الثالث: بناء الأساسات

يحتوي الفصل الثالث على معيارين وهما:

المعيار الأول: اتفاقية أخلاقيات الإرشاد الدولية.

المعيار الثاني: اتفاقية الإرشاد.

المعيار الأول: اتفاقية أخلاقيات الإرشاد الدولية

أولًا: فهم أخلاقيات الإرشاد

هي المرحلة الأولى من مراحل العمل الإرشادي، حيث يعتمد نجاح العملية الإرشادية بدرجة كبيرة على قدرة ومهارة المرشد في القيام بعملياتها بشكل سليم.

وتنطلق أهمية هذه المرحلة من مسهاها خاصة فيما يتعلق بمهمة المرشد في إعداد المسترشد لهذه العملية ومساعدته على فهمها واستيعابها ومعرفة فوائدها، ولهذا تم وضع أخلاقيات للعمل يتحتم على المرشد أن يلتزم بها.

ثانيًا: أهم أخلاقيات الإرشاد

- سرية المعلومات:

تعتبر الجلسة الإرشادية هي عبارة عن جلسة بوح بأسرار كثيرة يبوح بها المسترشد، ربما تكون هذه الأسرار لها علاقة بأمور خطيرة سواء كانت أسرار عائلية أو أسرار لها علاقة بالعمل.



وكل تلك الأسرار يعلم بها المرشد، ولهذا من الخطورة بمكان أن يحدث بها المرشد فهي أمانة يلتزم بها المرشد تجاه المسترشد، ولا يمكن أن يحدث بتلك الأسرار إلا بإذن من المسترشد، وقبل أن تؤثر تسريب تلك المعلومات على المسترشد فإنها ستؤثر على المرشد أيضًا، لأنه بذلك يدمر سمعته.

أسرار المسترشدين يجب أن تكون في بئر عميق داخل عقلية المرشد ولا تخرج إلا إذا سمح هو بذلك وقليلًا ما يحدث.

- **العلاقة المهنية**

علاقة المرشد بالمسترشد هي علاقة مهنية بحتة، فمن الممكن أن تكون هناك علاقة صداقة ولكن يجب ألا تتطور أكثر من ذلك وخصوصًا إذا كان هناك اختلاف في الجنس ما بين المرشد والمسترشد، فإن ذلك يؤثر على عملية الإرشاد بالسلب.

- **إخلاص المرشد**

تحتاج عملية الإرشاد في المقام الأول إلى الإخلاص، فحتى يستطيع أن يؤدى دوره بفاعلية يجب أن يكون صادقاً مع المسترشد ولا يضله، فعلى المرشد أن يتحلى بالإخلاص وأن يبتغي وجه الله وأن يأخذ نية صالحة في مساعدة الناس.

- **الإحالة**

الإرشاد هو مساعدة الناس وإلهامهم لحل مشاكلهم وهذا هو مبدأ الإرشاد العام، ولكن هناك أنواع أخرى من الإرشاد وقد بيناها قبل ذلك، فأنت كمرشد إذا جاءك مسترشد ويحتاج جلسة نفسية أو جلسة تدريبية أو تطويرية مهارية.





وذلك خارج تخصصك فيجب أن تحيل المسترشد إلى أهل التخصص، فمن أخلاقيات الإرشاد ألا ترشد شخص في غير مجالك حتى لا تحدث أضرار تؤثر على سمعتك أو تؤثر على المسترشد نفسه.

ولهذا إذا جاء شخص يحتاج إلى جلسة إرشادية ولكن في مجال التقني فعليك أن تحوله وترسله إلى المرشد التقني، وهذا من أمانة وأخلاقيات مهنة الإرشاد.

- **التكاليف**

تأخذ عملية الإرشاد وقتاً كبيراً من المرشد وكل ذلك مأخوذ من وقت المرشد ويعطله عن عمله الأصلي، ولهذا فإن عملية الإرشاد تقوم على أساس المقابل المادي وإن كان جزء منها مجانياً.

فالمسترشد يذهب إلى المرشد ويتفق معه على مقابل مادي مقابل جلوسه معه واستقطاع ذلك الوقت من المرشد، ولكن يجب أن يكون المقابل غير مرهق ولا مجحف للمسترشد.

أما الإرشاد المجاني للمسترشد فغالباً ما يحدث في الشركات والمؤسسات، ففي بعض الأحيان تحتاج الشركات إلى تطوير مهارات بعض مدرائها فتعطيهم جلسات إرشادية على حساب المؤسسة أو الشركة.

ثالثًا: السلوك الاحترافي الأخلاقي للمرشد

- يحرص المرشد على التخزين الآمن أو التخلص التام من أي سجلات تم إنشاؤها خلال عمله مع المسترشد خلال الجلسة الإرشادية بطريقة تعزز السرية والأمن والخصوصية، وفقا للقوانين والاتفاقات المعمول بها.
- يجب على المرشد أن يحترم حق المسترشد في إنهاء علاقة الإرشاد في أي وقت خلال الجلسات الإرشادية وفقا لأحكام الاتفاق أو العقد.
- يحرص على المرشد أن يحرص على أشد درجات السرية مع كل معلومات المسترشدين.
- يسعى المرشد لتجنب تضارب المصالح والصراعات ويجب عليه أن يتقدم باستقالته عندما تحدث مثل هذا الصراعات.
- يجب على المرشد ألا يقع في علاقة عاطفية مع أي من المسترشدين.
- على المرشد ألا يتخذ أي منفعة شخصية أو مهنية أو مالية أو منفعة للعلاقة بينه وبين المسترشد.
- يجب أن يشرح المرشد بعناية للمسترشد قبل أو في الجلسة الأولى طبيعة الإرشاد وطبيعة وحدود السرية والترتيبات المالية وأية شروط أخرى للاتفاق الإرشادي أو العقد.



نص تعهد المرشد الأخلاقي للاتحاد الدولي للتدريب(ICF)

نص تعهد المرشد الأخلاقي

- باعتباري مدرب محترف في فدرالية الإرشاد العالمية، أقر وأوافق على الالتزام بالقواعد الأخلاقية والقانونية تجاه عملائي والمسترشدين وزملائي المرشدين ولكل العامة بصفة مطلقة.

- وأتعهد بالامتثال لقانون فدرالية الإرشاد العالمية ICF للأخلاق وممارسة هذه المعايير مع أولئك الذين أرشدهم.

- إذا خرقت هذا التعهد في أي جزء من قانون فدرالية الإرشاد للأخلاق، أوافق أن ICF وفقا لتقديرها قد تحملني المسؤولية الكاملة.

- وأوافق أيضا أن أتحمل المساءلة من قبل فدرالية الإرشاد العالميةICF عن أي خرق وقد تشمل العقوبات فقدان عضوية ICF أو فقدان اعتمادي منها.



المعيار الثاني: إتفاقية الإرشاد

تهتم اتفاقية الإرشاد بوضع إطار التزامي ما بين طرفين الاتفاق وهما المرشد والمسترشد، فأصل الاتفاق يعتمد على إلهام المرشد للمسترشد لتحقيق أهدافه أو إلهامه لحل مشاكله، ولهذا يجب أن يحتوي العقد الإتفاقي علي عدة مبادئ.

أولًا: محتوى عقد الإرشاد

- **توضيح نوع العلاقة بين المرشد والمسترشد** بأنها علاقة إرشادية وليست توجيهية، وليست علاقة عاطفية أو اجتماعية أو دينية، ولهذا يجب الاهتمام بأصل العلاقة، والحفاظ على خصوصية المسترشد ووضع حدود وضوابط اجتماعية ودينية وعاطفية لا يتجاوزها المرشد.

- **الموضوع الذي سيتم التحدث عنه:** فمن بنود العقد الإتفاقي تحديد موضوع الإرشاد المطروح للنقاش، فإذا كان هذا الموضوع من ضمن الإرشاد العام فالمرشد يستطيع أن يقدم تلك الجلسات.

- **أما إذا كان موضوع المطلوب الإرشاد** فيه تخصصي وخارج مجال المرشد فيجب أن يقوم بتوجيه المسترشد لمن سيساعده، فمثلًا إذا كان الموضوع في المجال التقني أو النفسي أو الأسري حينها يوجه المرشد المسترشد لمن هم أصحاب ذلك المجال.

- **المدة المخصصة للجلسة**: يجب على المرشد أن يحدد مدة الجلسة قبل بدايتها، فيحدد للمسترشد الوقت الذي سيقضيه معه، مثل أن يقول له مثلا: (سأجلس معك لمدة ساعة واحدة)، فإن لم يقم المرشد بتحديد مدة الجلسة الزمنية مسبقا فإن ذلك قد يتسبب ببعض الإزعاج للمسترشد.

فمثلاً إذا كان المسترشد يعانى ممن مشكلة كبيرة تستدعى التحدث لساعات، وفجأة أثناء الحديث وقبل أن ينتهي من شرح المشكلة يقول له المرشد: انتهى وقتك ، سيكون انطباعه عنه في هذه الحالة أنه مرشد غير كفء. لذا يجب على المرشد أن يحدد مدة الجلسة قبل بدايتها، فيحدد للمسترشد الوقت الذي سيقضيه معه، أو يقول له: أن هذا الموضوع يحتاج إلى ثلاث جلسات متتالية كل جلسة في يوم منفصل.

- **عدد الجلسات الإرشادية**: من الهام في عقد الاتفاق أن يبين المرشد للمسترشد عدد الجلسات التي سيتم الاتفاق عليها، وذلك يختلف بناء على حجم المشكلة أو الموضوع الذي يتكلم فيه المسترشد.



فقد يحتاج موضوع الإرشاد إلى جلسة واحدة في اليوم أو يحتاج إلى عدة أيام وربما يأخذ جلسة كل شهر على مدار السنة، فيجب في العقد تحديد عدد الجلسات الإرشادية.

- **الاتفاق على التكلفة: يجب في العقد الاتفاق على التكلفة التي سيدفعها المسترشد للمرشد، وهل هذه الجلسات ستكون مجانية أم بمقابل مادي؟**

وهل سيكون هناك راع أو كفيل للمسترشد سيقوم بالدفع بالنيابة عن المسترشد؟ ويحدث ذلك عندما يكون المسترشد موظفاً في شركة، والتي تقوم بدورها بتعيين مرشد يقوم بعملية الإرشاد لموظفيها في محاولة من إدارة الشركة لرفع كفاءة الموظفين وتعزيز أداءهم. وفى تلك الحالة تكون الشركة مسئولة عن دفع مقابل الخدمات الإرشادية للمرشد.



ثانيًا: نص عقد متابعة المسترشد

العقد يمثل في المقام الأول اتفاقاً للمتابعة بين المرشد والمسترشد، حيث يتعين على المرشد عمل جلسات متابعة إرشادية دورية مع المسترشد في مواعيد متفق عليها مسبقاً.

أحيانًا يستخدم في هذا العقد كلمة اسمها الممول أو الراعي، والراعي هو الذي يدفع تكاليفك كاملة. فعلى سبيل المثال في شركة قطر للطيران لا يوجد مهندسو طيران وخبراء في ذلك المجال.

والمشكلة أن الاستعانة بخبراء من الخارج تُكلف الشركة مبالغ طائلة، وهم ولا ينقلون الخبرة والعلم للذين يتعلمون منهم، وهذه المشكلة موجودة في جميع المؤسسات الحكومية.

لذا فقد ابتكروا نظام جديد مثل الكوتشنج، حيث يتعين على كلاً من الخبراء أن يقوم بتعليم أحد من الأفراد الذين هم أسفل منه في الدرجة الوظيفية حتى يصل في خلال عامين إلى درجة الأستاذية.

وهذا العقد سري بينك كمرشد وبين المسترشد، وهو سري لأنه لا يجب أن يطلع عليها أحد إلا بموافقة الطرفين.

اتفاقية جلسات إرشادية

اسم المرشد: ....

اسم المسترشد: ....

تاريخ بدء جلسات الإرشاد:...

عدد الجلسات المتفق عليها: ....

توقيع المرشد	توقيع المسترشد
....	....





الفصل الرابع: مرحلة بناء العلاقة

يحتوي الفصل الرابع على معيارين وهما:

المعيار الثالث: إنشاء العلاقة.

المعيار الرابع: التواجد الفعال.



الفصل الرابع

مرحلة بناء العلاقة

المعيار الثالث: إنشاء العلاقة

يهدف هذا المعيار إلى توثيق العلاقة بين المرشد والمسترشد، وبناء الثقة والألفة ووضع أساسيات قوية للعلاقة بينهما، ولهذا فإن هذه المرحلة تهدف إلى الأمور التالية:

- وضع أساسيات قوية لشراكة مع المسترشد، إنشاء التوقعات لعلاقة صادقة مبنية على الثقة؛ مما يزيد مستويات النزاهة والسرية والاحترام ليتم الدعم بشكل صحيح.
- بناء الثقة والألفة وذلك لخلق بيئة آمنة وداعمة التي تنتج الاحترام المتبادل المستمر والثقة.
- كسر الجليد والحواجز النفسية التي بين المرشد والمسترشد.
- ولكي تتم مرحلة إنشاء العلاقة لابد من وجود ثلاث مراحل وهي:

أولًا: التعارف

تبدأ مرحلة إنشاء العلاقة باستعداد المرشد للدخول في العملية الإرشادية من البداية، ونقصد بالاستعداد عدم وجود أي عوامل قد تشتت انتباهه وتحول بينه وبين تقبل المسترشد.

فمثلًا يتطلب من المرشد الاستعداد الداخلي (الفكري، والنفسي) وسؤال نفسه " ماذا أعرف عن هذه الفئة من الناس؟ وماذا أعرف عن هذا الشخص بالذات؟ وما هي مشاعري تجاه المسترشد؟".

أما بالنسبة للاستعداد المعلوماتي فيتطلب تزود المرشد ببعض المعلومات الأولية عن المسترشد – إن وجد – وحالته والتي قد تفيده في عملية الإعداد، فالاستعداد الجيد للمشكلة يتطلب من المرشد مراجعة وقراءة المعلومات الخاصة بالمسترشد والمدونة في سجل أو تقرير التحويل، ومراجعة ملفات سابقة وغيرها من الوثائق والسجلات الخاصة بالمسترشد.

- تتضمن مرحلة التعارف الأمور الآتية:

- يقوم المرشد بالترحيب بالمسترشد والسماح له بالجلوس أمامه، ويتم الترحيب من خلال استخدام الكلمات اللفظية كقوله "السلام عليكم ورحمة الله وبركاته"، أو "صباح الخير"، أو "أهلًا ومرحبًا"، أو "تفضل حياك الله"، والتعبيرات غير اللفظية كالابتسامة والبشاشة في وجه المسترشد، واستقباله على الباب، ومصافحته.

- يعرف المرشد بنفسه للمسترشد ويعلمه ما يمكن أن يقدمه للمسترشد من خدمات، فيبدأ المرشد بتعريف اسمه ووظيفته، ومن الأفضل أن يركز التعريف على الجوانب





التي تهم المسترشد، كما ينبغي أن يكون أسلوب الكلام الذي يستخدمه المرشد في عملية التعريف مفهوم وواضح للمسترشد، ولا يمنع أن يستخدم المرشد أساليب أخرى كالملخصات وأفلام الفيديو والمقدمات المسجلة.

- ثم تتاح الفرصة للمسترشد في أن يعرف نفسه ويبين سبب زيارته للمرشد، وهنا يعطي المرشد للمسترشد الوقت الكافي حتى يعبر عن نفسه وعن سبب زيارته، ويعمل قدر الإمكان على مساعدته للقيام بهذه العملية في حالة شعوره بالخجل أو الخوف أو التردد خاصة فيما يتعلق بالإفصاح عن سبب زيارته وذلك من خلال توجيه بعض الأسئلة البسيطة والعبارات التي تعينه وتشجعه على التحدث،كما

يستخدم المرشد وسائل الطمأنة والتقبل والتقدير والاحترام حتى توفر قدر من الألفة خاصة للمسترشدين الذين يزورون المرشد لأول مرة.

- توضيح دور المسترشد وإبراز أهميته في نجاح العمل الإرشادي: فيوضح المرشد أن للمسترشد حقوق وعليه واجبات محددة كتحمل مسؤولية التغيير والجدية وتنفيذ والواجبات المنزلية والأعمال الميدانية، والمشاركة والتفاعل، والتحلي بالصراحة والصدق في الإفصاح عما في النفس، والثقة في المرشد واحترامه وتقديره.

- بيان أهداف العملية الإرشادية وأساليبها بطريقة موجزة ومفهومة: وفي هذه الوقت يقوم المرشد بتوضيح أهداف عملية الإرشاد وإبراز أهميتها وإيجابياتها وفوائدها للمسترشد وذلك بلغة مبسطة مفهومة.

- يوضح المرشد القواعد المنظمة للعمل الإرشادي: حيث يبين المرشد أهم الجوانب التي ذات القيمة الضخمة في العملية الإرشادية كالحديث عن السرية والالتزام بحضور الجلسات في مواعيدها والجدية وتحمل المسؤولية والنشاط والتفاعل التي ينبغي أن يلتزم بها الطرفان.

- إتاحة الفرصة للمسترشد لمعرفة الجوانب التي لم يفهمها: وهنا ينبغي على المرشد أن يتيح للمسترشد فرصة كاملة لطرح تساؤلاته واستفساراته عن جميع العمليات



السابقة كالأهداف والأساليب والأدوار والقواعد المنظمة للعمل الإرشادي، وعدم شعور المرشد بأي حرج لإعادة وتوضيح أي نقطة مما سبق لضمان فهم المسترشد لما هو مقدم عليه.

- شرح الأساليب والأنشطة والأعمال والمهام المرتبطة بهذه العملية: وذلك يعطي صورة واضحة للمسترشد لما هو مقبل عليه من مسؤوليات وعمل، وهو الأمر الذي سيساعده في فهم العملية الإرشادية واتخاذ القرار بشأن الاستمرار أو عدمه.

- أمور يجب الاهتمام بها في التعارف:

- المظهر الشخصي للمرشد:

يلعب المظهر الشخصي للمرشد دورًا هامًا في تنمية الجلسة الإرشادية وتقدمها نحو تحقيق أهدافها، ولا يتعين على المرشد الالتزام بارتداء ملابس معينة، لكن يجب عليه أن تكون ملابسه مناسبة وملائمة لوضعه في جميع الأحيان. ويُترَك للمرشد مطلق الحرية ليقرر ما يرتدى لأنه لا يمكن لأي مرشد أن يُرضي أذواق المسترشدين كلهم بما يرتديه.

أما بالنسبة للأنثى، عليها أن ترتدي الملابس المحتشمة التي تستر عورتها ولا تبرز مفاتنها بقدر الإمكان، وتكون الملابس التي ترتديها المرشدة وهي تقابل بها المسترشدين من النوع المألوف والمتعارف عليه في ملابس النساء كالفساتين مثلًا.



ولا تعني كلمة (مناسب) أن تكون الملابس غالية الثمن، ولا أن تكون على أحدث صيحات الموضة العالمية، ولا أن تكون مشتراه من أفخم معارض الأزياء، إنما تعني هذه الكلمة أن تتميز ملابس المرشد بكل الخصائص التي توفر البساطة التي يقدر عليها أي فرد، والتي تحقق الذوق السليم الذي يرضى عنه الجميع بصورة عامة.

- بيان قيمة الوقت في الجلسة الإرشادية:

(الوقت من ذهب) فهو لا ينتظر أحد، فيعتبر الوقت من أهم المقومات التي تساعد في بناء المقابلة الإرشادية، لذلك عندما تحدد موعدًا للمسترشد، يجب ألا تدعه ينتظر بعده ولو بدقائق قليلة حتى لا يظن أنك تهمله، وحتى لا تُعطيه انطباع أنك قد نسيت موعد المقابلة.

ولا يُحبذ أيضا حضور المسترشد للمقابلة قبل موعدها بوقت طويل حتى لا يمل الانتظار وحتى لا تضطرب أعصابه نتيجة لذلك، ولكن يجب أن يحضر المسترشد في الموعد المحدد بالضبط دون تأخير عن الحضور ودون التبكير فيه.

إن تأخر المسترشد عن موعد الحضور للمقابلة الإرشادية يؤثر على وقتها حيث يقلل من مدتها الإجمالية، كما أنه قد يؤثر على وقت المقابلة التالية لها مباشرة وبالتالي على المقابلات المتلاحقة بعدها.



أما بالنسبة للمرشد فعليه أن يعلن صراحة للمسترشد عن الفترة الزمنية التي سوف تستغرق فيها المقابلة بينهما، وعليه أن ينبه المسترشد إلى ذلك قبل طرح مشكلته، والقصد من ذلك ليس حصر حديثه خلال هذه الفترة الزمنية ولكن حتى يتعود على تنظيم أفكاره في خلال فترة زمنية محدودة.

يفضل وجود ساعة معلقة على الحائط أو موضوعة على المكتب حتى تنبه المرشد بقرب انتهاء مدة الجلسة، وإن لم يكن هناك ساعة غير تلك التي يحملها المرشد فعليه أن يختلس النظر إليها دون أن يشعر المسترشد بذلك حتى لا يدفعه للانتهاء من حديثه بسرعة.



وحتى لا يقطع أفكاره ولا يسبب له اضطرابًا في عرض مشكلته. ويجب أن تترك فترة زمنية حوالي خمس عشرة دقيقة بين نهاية الجلسة وبداية جلسة أخرى لاحقة لها حتى يتسنى للمرشد تسجيل ملاحظاته وكل ما يتعلق بالجلسة ويستعد لاستقبال المسترشد الآخر في الجلسة اللاحقة.

ثانيًا: بناء الثقة

كمرشد هل تعتقد أن المسترشد الذي أمامك سيأتي إليك ويتكلم معك بما يدور داخل عقله في أول جلسة؟ بالطبع لا، ولكن لماذا؟ لأنه يفتقر إلى الثقة بك، فبناء الثقة والألفة مع قدرة المرشد على خلق بيئة آمنة وداعمة وتنتهج الاحترام المتبادل المستمر هي التي تدفع المسترشد أن يتكلم ويعرض مشكلته، فالثقة هي من الأساسيات لإنشاء علاقة احترافية بين المرشد والمسترشد.

- الثقة هي أساس أي علاقة:

قال وارين بنيس في كتاب كيف تصبح قائدًا: «الاستقامة هي أساس الثقة، والثقة ليست أحد مقومات القيادة بقدر ما هي نتاج لها، إنها الصفة الوحيدة التي لا يمكن اكتسابها، وإنما لابد من استحقاقها، إنها تمنح من جانب الزملاء والمرءوسين، وبدونها لا يستطيع القائد العمل بكفاءة».

يمكن قول هذا ليس عن القادة والتابعين فحسب، ولكن عن جميع أنواع العلاقات أيضًا، إن بناء الثقة يشبه تشييد مبنى، الأمر يستغرق وقتًا ولابد من القيام به قطعة وراء قطعة، وكما هي الحال في أعمال البناء، فإن الهدم أكثر سهولة وسرعة بكثير من البناء،



ولكن إذا كان الأساس متينًا، فإن فرص تحمل وصمود ما يتم بناؤه فوق هذا الأساس تزيد كثيرًا.

- الثقة هي إطار أي علاقة:

يمكن وصف العلاقة أيضًا على أنها مثل صورة زيتية، والثقة هي الإطار المحيط بها؛ والذي يحافظ عليها، الإطار هو الذي يعطي السياق الذي نرى فيه العمل الفني، الثقة تعين حدود العلاقة، والثقة تثبت العلاقة حتى يمكن الاستمتاع بها، والثقة هي التي توفر التكوين العاطفي للعلاقة.

يقدم لنا ويليام إم. بوست،- مؤلف كتاب (قادة التغيير)- منظوره حول كيفية الحفاظ على العلاقات:

«يتم بناء الثقة عندما تتطابق الأقوال والأفعال، وتنشأ الثقة أيضًا عندما يشعر الناس بالأمان ، ولكن عندما يتم ازدراء الآراء والأفكار والسخرية منها، لا يستغرق الأمر وقتًا طويلًا لتدرك أن المناخ غير آمن ولا يستحق تعريض نفسك للخطر، ويمكن إضعاف المناخ الدفاعي عن طريق تقديم تعليقات وصفية وليست تقييمية، والتعبير عن مشاعر الاهتمام والمشاركة، والإنصات، والاستعداد للبحث، وفهم الاستفادة من آراء الآخرين بفعالية».



- إذا كنت ترغب في الاستمتاع بجمال العلاقات، فقم بوضعها في إطار من الثقة.

- الثقة هي قمة أي علاقة:

عندما يثق شخصان أحدهما بالآخر، يمكن أن تنمو العلاقة إلى مستوى من الصداقة القيمة الرائعة، إنها تصل إلى أعلى القمم. قال الكاتب وناصح الملكة فيكتوريا، تشارلز كينجز لي: « إنها نعمة بالنسبة لأي رجل أو امرأة أن يكون لديه صديق؛ روح بشرية أخرى يمكننا الثقة بها بشكل مطلق، شخص يعرف أفضل وأسوأ ما فينا، ويحبنا برغم كل عيوبنا».

- لماذا يجب على الناس أن يثقوا بك؟

أكتب في ورقة ثلاث نقاط رئيسية، لماذا يثق المسترشد فيك؟.

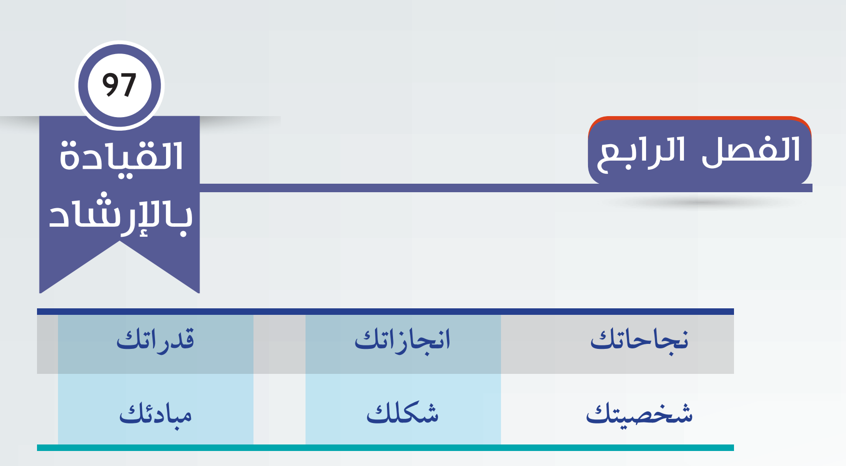
....

....

....

والآن بعد أن اخترت ثلاثة أسباب أختر منها واحداً فقط، وضعه في أي من الخانات التالية:

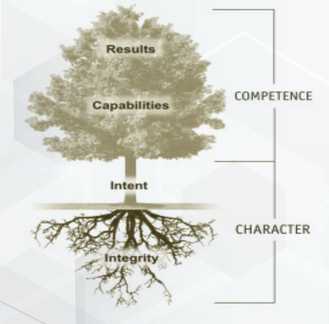
بعد اختيارك سبب يجعل الناس تثق بك، سأقول لك سراً بسيطاً عن أهم الأسباب التي تجعل الناس تثق بك.



نجاحاتك	انجازاتك	قدراتك
شخصيتك	شكلك	مبادئك

- مبادئك:

رسم ستيفن كوفي شجرة الثقة وبين فيها أن أكثر الأمور التي تجعل الناس تثق فيك هي المبادئ التي تؤمن بها، وذلك على عكس توقعات البعض أن الثقة تأتي من الإنجازات أو من الشكل أو من خبرات الشخص وإن كانت هذه الأمور تؤثر في معيار الثقة، ولكن المبادئ هي أكثر الأمور التي يبحث عنها الناس في المرشد.

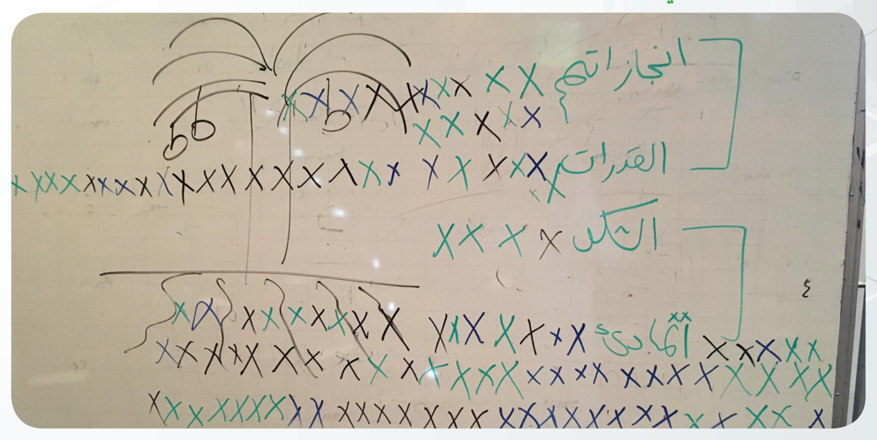


شجرة الثقة لستيفن كوفي

فتجد في شكل الشجرة أن الجذور وهي المبادئ تجعل الناس تثق بك، وأحيانًا أخرى تجد أن بعض الناس تعتقد أن الإنجاز هو مصدر الثقة ؛وذلك مثلًا لأني مدير أو استشاري أو مدير مؤسسة كذا.

ولكن الناس تثق في المبادئ والقيم، فحينما نختار مبادئنا وأهدافنا يجب أن نختارها بعناية، فالناس تثق في المبادئ سواء كانت مبادئ سيئة أو حسنة ، الثقة تبنى على المبادئ، فانتبه لذلك الأمر جيدًا، فلن تجد شخصاً يعطيك سر من أسراره إلا بعد أن يثق في مبادئك.

- إذا أردت أن يحكي لك المسترشد أسراره الحقيقية ركز على مبادئك.



مشاركة المشتركين في احد الدورات

- الابتسامة:

أول مفتاح لقلوب الناس هو الابتسامة، فلو قلت للمسترشد تكلم عن مشكلتك وأنت غير مبتسم لن يثق بك، فحينما يأتيك المسترشد ويريد أن يأخذ جلسة إرشادية فأول أمر يجب أن تفعله هو أن تبتسم له، فهذه الابتسامة تبني الثقة.



– أهم سبعة أسباب لفقدان الثقة:

- الغيبةGossiping:إذا جاء المسترشد ووجد أن المرشد يغتاب الناس، ويتكلم عن المسترشدين الذين قام بإرشادهم قبله، فمن المستحيل أن يثق به، لأنه سيعلم جيدًا أنه بعد انتهاء الجلسات الإرشادية سيتكلم عنه بعد ذلك.

وهذه من الأمور الخطيرة التي تؤثر بالسلب على سمعة على المرشد وتدفع الناس لفقد الثقة فيه لأنه في هذه الحالة يصبح غير أهل للثقة لأنه أخل بالأمور متعلقة بالسرية والخاصة بالمسترشدين، وأغلب البشر لا يحب أن يعلم الناس عن مشاكله الخاصة.

- الحكم على الآخرينJudging: يفقد المسترشد الثقة في المرشد الحكم الذي يجلس ويحكم على الآخرين، فمن الطبيعي أن المسترشد سيتوجس خيفة أن المرشد سيحكم عليه كذلك، ولهذا يفقد المسترشد الثقة في المرشد الذي يحكم على الآخرين.

- السلبيةNegativity: وهو المرشد الذي لا تجد على لسانه إلا إخراج سلبيات المسترشد وتبيين تقصيره في التعامل مع الأمور من حوله. هذا المرشد يشبه الذي يحكم على الآخرين ولكن يزيد على الحكم الانتقاد اللاذع لتصرفات المسترشد، وهذا سبب أيضًا يفقد ثقة المسترشد في المرشد.

- التشكي Complaining: كثرة الشكوى تجعل المسترشد يظن أن المرشد هو من يحتاج إلى جلسات الإرشاد وليس العكس، فمن الأمور التي تفقد الثقة في المرشد هو أنه يكثر الشكوى سواء كانت في أمور حياته أو على أي جانب من جوانب الحياة.

- الأعذار Excuses: لا يثق المسترشد في المرشد كثير الأعذار فيعلم أنه غير جدير بالثقة ولا يوجد عنده معنى تحمل المسئولية، وساعتها سيفقد الثقة في المرشد.

- الكذب Lying: من أخطر الأمور التي تنزع الثقة من المسترشد هي كذب المرشد، فربما يكذب المرشد وهو يعرف نفسه أو يكذب في أمور قد فعلها أو أي أمر آخر، ولكن حينما ينكشف المرشد ويظهر كذبه أمام المسترشد فلن يثق به مرة أخرى.

- الجزم بالرأي والمجادلة Dogmatism: كيف تحكم على شخص لم تسمع منه ولم تره وأنت تسمع من طرف واحد؟ فقد روى عن عمرو بن عثمان بن عفان قال: (أتى عمر بن الخطاب رجل قد فقئت عينه فقال له عمر: تحضر خصمك فقال له: يا أمير المؤمنين أما بك من الغضب إلا ما أرى فقال له عمر: فلعلك قد فقأت عيني خصمك معا، فحضر خصمه قد فُقئت عيناه معا، فقال عمر: إذا سمعت حجة الآخر بان القضاء)، فالمرشد الذي يجزم برأيه ويجادل يفقد الثقة في نفسه.

هذه الأمور يجب أن تنتبه إليها جيدًا وتتدرب على تجنبها، وهذه الأشياء السبع هي المتفق عليها علميًا.



ثالثًا: كسر الجليد

يجب أن يهتم المرشد بكسر الجليد الذي بينه وبين المسترشد حتى يكون هناك نوع من الارتياح النفسي والاجتماعي بينهما، ولكن إذا لم يفعل ذلك لن يتكلم المسترشد بطبيعته.

كما سيظل متحفظاً في كلامه مع المرشد وسيستمر على هذه الحالة إلى آخر الجلسة، ولهذا فإن عدم كسر الجليد يصنع حواجز بين المرشد والمسترشد، وتجد أن الجلسة الإرشادية غيرت مقصودها وتحول هدفها وغلب عليها طابع التحقيق مع المسترشد، ولكن إذا كسرت الجليد ستستطيع أن تتكلم معه بشكل جيد.

- خطوات كسر الجليد:

- قبل الحديث عن المشكلة التي تشغل بال المسترشد تحدث عن نفسك: فمثلًا: قم بتعريف نفسك جيدًا للمسترشد، وقم بالتركيز على المعلومات التي يجب أن يعرفها المسترشد، ولكن أحذر أن تسترسل في الكلام فتكون الجلسة عبارة عن تعريف نفسك أنت، ويمر الوقت دون أن ترشد المسترشد.

ولهذا قم بتعريف نفسك في بعض الكلمات الموجزة التي تفتح المجال للمسترشد وتجعل عنده الشغف لمعرفتك أكثر، وهذا يجعلك مصدر ثقة له فيزيل الحاجز الذي بينك وبينه.



- شاركه في قصة شخصية: أخبر المسترشد بقصة شخصية حدثت لك وربما يكون فيها موقف مضحك أو عظة، مما يؤثر عليه ويدفعه لأن يحكي لك تجربة مماثلة وقعت له، فإن ذلك الأسلوب يساعد المسترشد أن يحكي مثلما حكيت أنت، فكما أنك شاركته سر أو واقعة حدثت لك فهو يرد بأن يحكي لموقف حدث له أيضًا.

- قم بوضع أساسيات قوية لشراكة مع المسترشد، وإنشاء التوقعات لعلاقة صادقة مبنية على الثقة، قائمة على النزاهة والسرية والاحترام ليتم الإرشاد بشكل صحيح.

- ابحث عن شيء مشترك بينكما وتكلم عنه: على الرغم من اختلاف الناس في طبائعهم وأفكارهم إلا أن هناك عوامل مشتركة كثيرة تجد أن الناس مجمعة عليها، سواء كانت عامة أم خاصة، ومثال ذلك حب مشاهدة مباريات كرة القدم، أو السباحة، فمن المؤكد أنك ستجد شيئاً مشتركاً بينكما تتحدثا عنه.



المعيار الرابع: التواجد الفعال

- يهدف ذلك المعيار إلى تحقيق الأمور التالية:

القدرة على أن تكون قادر على خلق علاقة عفوية مع المسترشد، توظيف أسلوب المرونة والثقة (طريقة بناء الألفة).

الحضور الذهني الكامل مع المسترشد.

الجدية، الحدس، العفوية.

أولًا: طريقة بناء الود والألفة

يجب أن تتسم طريقة بناء الود بين المرشد والمسترشد بالقدرة على غرس الثقة في نفس المسترشد حول عمليات الإرشاد، ما ينتج عنه علاقة إنسانية مهنية بينهما تتصف بالدفء والتعاطف في إطار المقابلات الإرشادية، التي ينتظم فيها الطرفان، فالألفة هي المحصلة النهائية للعلاقة الطيبة بين طرفي المقابلة نتيجة لما يجب أن يكون عليه حالة الجلسة الإرشادية من انسجام وتسامح واهتمام متبادل بينهما.

وينبغي على المرشد غرس بذور الألفة من البداية كأن يخرج لاستقبال المسترشد في مكان الانتظار كدليل على البدء الإيجابي من جانبه في غرس بذور الألفة بينه وبين المسترشد

ويجب على المرشد أيضا أن يروي بذور الألفة وأن يرعاها وينميها خلال الجلسات التالية ، فهذا كفيل بأن تزيل حالة التوتر التي قد يكون عليها المسترشد عند البدء في العملية الإرشادية والتي قد تستمر معه عبر جلسات متتالية، ولن يتم غرس الألفة بين المرشد والمسترشد ولن تنمو ولن تزدهر إذا كانت بداية الجلسة الإرشادية رديئة وسيئة مما يترك في نفس المسترشد آثار سلبية تجاه المقابلة الإرشادية فتثنيه عن عزمه في الاستمرار والانتظام في الجلسات الإرشادية.

سوف نستعرض فيما يلي عددًا من النماذج الرديئة وأخرى من النماذج الجيدة لبناء الألفة بين المرشد والمسترشد:

ممارسات رديئة
يجب عليك ألا تبدو بهذه الحالة
لماذا تنظر إلى الدنيا من خلال نظارة سوداء؟
أرى أنك حزين وعابس اليوم
لماذا أنت متشائم؟



تلك الممارسات الرديئة قد تتسبب في تحويل المسترشد إلى شخص سلبي أو مقاوم أو مدافع أو منكر أو حتى منسحب وغير مقبل بالمرة على العملية الإرشادية، وغير راغب في الانتظام في حضور الجلسات الإرشادية.

- نصائح لعدم بداية سيئة:

لا يجوز للمرشد أن يعطي ملاحظاته على المسترشد مباشرة في بداية المقابلة معه.

لا يجوز للمرشد النفسي أن يدفع المسترشد دفعًا للتحدث والكلام وهو غير مستعد لذلك.

لا يجوز للمرشد استخدام الأسئلة التي تبدأ بكلمة (لماذا؟) لأنها تتضمن معنى التحقيق مع المسترشد ومحاكمته، ويفضل استبدالها بكلمة (كيف؟).

لا يجوز للمرشد أن يلوم المسترشد أو يؤنبه على حالته التي هو عليها، فقد يضعف هذا الأمر من ثقة المسترشد في نفسه، ومن إيمانه بقدرته على أن يكون كما يريد أن يكون.

لا يجوز للمرشد أن يصدر أحكامه الشخصية على المسترشد من وجهة نظره، لأن مهمته الأساسية هي مساعدة المسترشد على رؤية نفسه بنفسه وأن يقوم بإلهامه لتحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة.

ممارسات جيدة
كيف تسير الأمور معك؟... أرجو أن تكون كما ترغب إن شاء الله!!
كيف حالك اليوم...؟ أرجو أن تكون على ما يرام.
أرجوا ألا يكون هناك ما يعكر صفو مزاجك اليوم إن شاء الله!!
بعض الناس يحب الدنيا حباً جماً، والبعض الآخر يلعنها!!... فكيف تراها أنت؟

إن هذه النماذج من الممارسات الجيدة لافتتاح المقابلة الإرشادية كفيلة بأن تغرس الألفة بين المرشد والمسترشد، وكفيلة بأن تنميها وتجعلها تزهر، مما يمكن للطرفين أن يجنيا ثمارها، وتتسبب هذه النماذج الجيدة في تشجيع المسترشد على الانطلاق في الكلام، وعلى التحدث بحرية، مما يجعله منفتحًا على نفسه بصراحة وموضوعية، ومقبلًا بحماس ورغبة على العملية الإرشادية.



ثانيًا: الحضور الذهني الكامل مع المسترشد

علاقة المرشد والمسترشد هي علاقة تفاعلية، وهي مثل مباراة التنس فلكل فعل رد فعل، فحينما يتكلم المسترشد حول مشكلته أو عن حياته فهو في هذه الحالة يقوم برمي الكرة إلى المرشد، وهو ينتظر منه رد الكرة إليه.

وذلك عن طريق نظراته وتعبيرات وجه أو أن يسايره في الحديث بأن يقول له «وأنا أيضًا» أو «نعم» أو بتحريك الرأس وميلها إشارة على التأييد، كل هذه الأمور تساعد المسترشد أن يتكلم أكثر وهو واثق من حضور المرشد الذهني معه.

ولهذا على المرشد أن ينتبه لهذا الأمر جيدًا فربما يختلط الأمر على المرشد فقد ينشغل بهاتفه أو ببعض الورقيات معه أو أنه يتحدث مع آخر أو يفكر في أمر يشغله عن الاستماع والتركيز عما يقوله المسترشد.

قيام المرشد بالانتباه لما يقوله المسترشد يساعده على فهم المشكلة ، ولهذا يستطيع أن يقدم يد العون للمسترشد ويساعده كيف يدير أمور حياته، فعملية الحضور الذهني للمرشد هي عملية هامة للغاية.



ثالثًا: الجدية، الحدس، العفوية

تعتمد عملية التواجد الفعال داخل مرحلة بناء الأساسات، على عدة أمور ونأخذها بالترتيب وهي:

الجدية: يجب أن يتحلى كل من المرشد والمسترشد بالجدية اللازمة لإتمام عملية الإرشاد، فإذا تكاسل المرشد أو المسترشد عن التواجد وحضور الجلسة الإرشادية



ستفتقد العملية الإرشادية جوهرها، وذلك لأن كلا الطرفين يجب أن يظهرا الالتزام بالحضور حتى تكتمل الثقة ما بين الطرفين وتنجح عملية الإرشاد.

الحدس: وهو الذي يحمله المرشد لإرشاد المسترشد ومساعدته لعلاج مشاكله والعبور به إلى شط النجاح.

العفوية: من الأمور الهامة للمرشد ألا يتكلف في التعامل مع المسترشد، فمن أهم الأمور التي تصنع شعور بالأريحية لدى المسترشد وتجعله ينطلق ويسترسل في الحديث هو عدم تكلف المرشد معه والتعامل معه بعفوية والتصرف بطبيعته، فالعفوية هي مفتاح ثقة المسترشد وتلك الثقة هي مفتاح نجاح العملية الإرشادية.





الفصل الخامس

مرحلة التواصل الفعال



الفصل الخامس: مرحلة التواصل الفعال

يحتوي الفصل الخامس على ثلاثة معايير وهي:

المعيار الخامس: الإنصات الفعال.

المعيار السادس: الأسئلة القوية.

المعيار السابع: التواصل المباشر.

المعيار الخامس: الإنصات الفعال

خلق الله لنا لسان واحد وأذنين كي نستمع أكثر مما نتكلم هكذا تقول حكمة الأجداد، وهذا ما يؤكده اليوم علم النفس ومدراس الإدارة المتعددة، الاستماع رسالة صامتة تحمل مدلولات في غاية العمق والفاعلية، فهو إعلان عن حب واحترام وتقدير ، واعتراف بحق المتحدث في أن يبدي وجهة نظره كاملة، ودلالة على رقي ودبلوماسية المتحاورين.

ويقول العلماء: الإنصات لا يعنى بالضرورة الصمت المطلق عندما يتحدث الآخرون، ولكن يجب أن تجعل المتحدث يشعر أنك تنتبه لحديثه بشكل كامل، وذلك من خلال إبداء بعض التعليقات أو طرح بعض الأسئلة، فينبغي أن يكون لدى المستمع القدرة على أن يخرج من الآخرين أفضل ما لديهم، وذلك من خلال التفاعل مع الآخرين والانتباه الكامل لما يقولونه.





أولًا: أهمية الإنصات في الإرشاد

تشير كلمة "ينصت" بمعناها البسيط إلى السمع، ولكن المعنى اللغوي لهذه الكلمة قد يدهشنا، فإن المعنى اللغوي للإنصات في قاموس التراث الأمريكي هو "أن تبذل جهدًا حتى تسمع شيئًا ما"، و "أن تعر انتباهك إلى شيء ما"، فإذا أردت أن تصبح مرشدًا جيدًا فتذكر أن الإنصات لا يقتصر فقط على أن تدع الشخص الآخر يتحدث، بل يجب أن تعره انتباهك وأن تبذل جهدًا حتى تسمع ما يقوله لك، لذا فالإنصات سلوك نشط غير سلبي، وهو عبارة عن الاستماع والفهم والتذكر.

إن المرشد الجيد هو الذي يشارك في الحديث، ويعرض أسئلته حتى يستمر الحديث ويستمع وينصت إلى إجابات المسترشد.

يدعي بعض الخبراء أن المرشدين يكتسبون من ٤٠٪ إلى ٨٠٪ من أرباحهم من خلال الاهتمام بالإصغاء، ويحتفظ معظمنا حاليًا بـ ٢٥٪ مما اكتسبناه من خلال السماع، فإذا زودت من قدرتك على الحفظ والفهم، استطعت أن تزيد من فعاليتك في الإنصات وبالتالي تكلل العملية الإرشادية بالنجاح.

فعندما تكون مستعدًا لسماع شخص ما؛ فإنك تتخلص من كل شيء ينافس انتباهك لهذا الشخص، وعندما يبدأ الحوار يتعين عليك أن توجه الحوار باستخدام لغة الجسد.

ثانيًا: المرشد والإنصات الفعال

عادة ما تشتمل المحادثة بين شخصين على فترة انتظار ينتظر فيها كل منهما صاحبه حتى ينتهي من حديثه ثم يأخذ هو دوره في الحديث، وتجد قلة قليلة من الناس هم من ينصتون حقًا لمحدثيهم.

فأغلب الناس يكونون أكثر انشغالًا بما سوف يقولونه بعد انتهاء الطرف الآخر، ولهذا يلجأ الناس لمن يصغي إليهم ويستمع لهم، وعلى الرغم من أن طريقة المرشد في الاستماع للآخرين أكثر أهمية مما سيقوله لهم، إلا أنه عليه أن يستمع أولًا لما لدى الشخص الآخر، ليقوله كاملًا بلا نقصان قبل أن يبدأ في صياغة رده.

عندما يستخدم المرشد الإنصات بالكفاءة المرجوة، فإنه بذلك يحقق الشعور بالرضا والسعادة لدى المسترشد لأنه يحس ويشعر بمدى تقبله من المرشد، وتقبل ما يرويه ويحكي عنه، ومدى احترامه لشخصه، واحترام ما يعرضه عليه، وما يفكر فيه، ومدى رعايته لحالته.



ثالثا: أهداف الإنصات الجيد

ينبغي أن يحقق الإنصات الجيد أهدافًا هامة، نذكر بعضها على سبيل المثال:

- فهم كل ما يفكر فيه المسترشد، والتعرف على طرق تفكيره.
- فهم رؤية المسترشد المستقبلية حول نفسه، ومدى توقعاته المترقبة من المقابلات الإرشادية.
- فهم رؤية المسترشد لحالته، ومدى إحساسه بها، وطريقة مناقشته لعناصرها وبنودها.
- فهم كيفية ممارسة المسترشد للحيل الدفاعية في ظل نظام القيم الذي يؤمن به، وفي إطار فلسفته في الحياة.
- فهم كل ما يفكر فيه المسترشد وما يشعر به نحو الآخرين ولاسيما هؤلاء الذين لهم بصمات جلية على حياته.

احذر من عدم الإنصات:

على المرشد الجيد أن ينتبه لكل ما يقال وكل ما لا يقال، فهناك أمور لا يمكن للمسترشد أن يوضحها وذلك قد يكون لأسباب متعلقة بالخجل أو بسبب وجود حواجز شخصية عند المسترشد وهنا على المرشد أن يكون ذكياً وفطناً بحيث يتمكن من استخراج المعلومة من المسترشد.

ولنفترض أن أحد الأفراد يأتيك بمشكلة ويطلب منك المساعدة، ومن ثم تبدأ في الإنصات بتمعن، ولكن قبل أن تدرك ما يحدث، يبدأ عقلك في الشرود بعيدًا.

فبدلًا من الإنصات للمشكلة، تفكر في كومة العمل الموجودة على مكتبك، والاجتماع الذي حددته مع فلان الفلاني نائب رئيس الشركة، والمشكلات التي وقع فيها ابنك بالمدرسة وبذلك تسمع كلمات المسترشد ولكنك لا تدرك أنك لا تنصت إليه.

وسأطرح عليك سؤالاً: هل يحدث هذا معك؟ بالطبع قد يحدث: ولكن لماذا؟ يمكن لعقولنا معالجة الأفكار عشر مرات أسرع مما نستطيع أن نتحدث، فأثناء حديث شخص ما، قد يسبق عقلك كلامه بمسافة كبيرة بأن تكمل عبارة المتحدث في عقلك قبل أن ينهيها بفترة طويلة، ففي هذه الحالة أنت تسمع ما يقوله عقلك وليس ما يقال بالفعل.

والآن افترض أن عقلك كان شاردًا ولم تسمع ما قاله الطرف الآخر، في هذه الحالة سيكون المحرج أن تعترف بأنك لم تكن منصتاً، لذا فإنك ستتظاهر بالإنصات، ومن ثم تأخذ آخر كلمة سمعتها وتعلق عليها، فإن بدا كلامك منطقيًا، فأنت محظوظ للغاية، ولكن ربما يفوتك فحوى الكلام بالكامل.

حينما لا تنصت ليس عليك الاعتراف بذلك-(أنا آسف كنت مشغولًا عنك فكنت أفكر في أمر ما)-، ولكن يمكنك العودة مجددًا إلى الموضوع بطرح سؤال أو إبداء تعليق عن آخر شيء سمعته: (هل يمكننا الرجوع إلى الموضوع الذي كنا نتحدث عنه؟) ويمكنك كذلك أن تعلق بهذه الطريقة: (حتى أتأكد أنني أفهم وجهة نظرك جيدًا عن هذا الأمر، وضح لي هذه النقطة أكثر من فضلك).



رابعا: مستويات الإنصات الثلاث

من مهارات المرشد الأساسية هي الإنصات، فالمرشد الجيد يجب أن يكون مستمعاً جيداً.

ويتدرج الإنصات إلى ثلاثة مستويات، كل واحد منها مختلف عن الأخر، فهي درجات يعلوا بها المرشد مع المسترشد لأعلى مستويات الإنصات وهي: **الاستماع الداخلي، الاستماع مع التركيز، والاستماع بكامل الجسد.**

المستوى الأول:الاستماع الداخلي

إن أول مرحلة للإنصات يجب أن يتبعها المرشد هي مرحلة الاستماع الداخلي، أو ما يطلق عليها مرحلة (الإنصات العاطفي)، وهي تلك المرحلة التي تدعم التواصل الجيد مع المرشد، وتعمق الثقة في العملية الإرشادية، وهذا ما يدفع المرشد إلى أن يذهب مع المسترشد إلى حيثما يريد أن يأخذه حتى يدرك أنه متفاهم معه ومع كل ما يبدر منه من كلمات، وما يصرح به من معلومات، لذلك يعتبر الاستماع الداخلي استجابة كامنة من قبل المرشد لكل ما يعرضه المسترشد لما يتضمنه من معاني التعاطف الوجداني، التأكيد

الذاتي، ولا سيما في حالة شكواه من الأزمات الانفعالية التي تتعلق بالنيل من ذاته على وجه الخصوص مثل ما قد يتعرض له من تحقير، أو تجريح، أو دنو من شأنه، أو الاستهانة بقدره.

ولهذا عندما يقوم المرشد بعملية الاستماع الداخلي، فهو يركز على الصوت الداخلي للمسترشد فيستمع إلى أفكاره، ومشاعره، وآرائه، والاستنتاجات الخاصة به.

المستوى الثاني: الاستماع مع التركيز

الاستماع مع التركيز يتضمن تركيزًا ووعيًا مع المسترشد، ولا ينحصر هذا النوع من الاستماع على سماع كلمات المسترشد فحسب ولكن الانتباه إلى تعبيرات وجهه وعواطفه، وما يقوله،فالاستماع مع التركيز يساعد المرشد على معرفة ردود فعل المسترشد.

فيجب على المرشد الجيد والكفء في عمله أن يتدرج بالمسترشد من مرحلة الإنصات التعاطفي بعد تدعيم التواصل الجيد بينهما إلى مرحلة الإنصات النشط وهي مرحلة الاستماع مع التركيز.

وذلك بعد تدعيم التواصل الجيد بينهما والتي تتميز بكونها أكثر عمقًا من الاستماع الداخلي، وفي هذه المرحلة يقوم المرشد بتجاهل أفكاره تماما والتركيز فقط على أفكار المسترشد ومحاولة فهم المنطلق الذي يتحدث منه، فالمرشد يلغي كل ما يشغل ذهنه عما يقوله المسترشد ويركز في ما يقوله المسترشد فقط.



المستوى الثالث: الاستماع الكلي مع قراءة الجسد والتعبيرات

يشبه الاستماع بكامل الجسد إلى حد ما الاستماع مع التركيز، والاستماع بكامل الجسد هو الأكثر تعمقاً، هو يتصدر أعلى قوائم الإنصات، حيث على المرشد الانتباه إلى نمط تحدث المسترشد والتركيز على نبرة الصوت أثناء الكلام.

وتجد أن أحد الطرق الرائعة لوصف الاستماع بكامل الجسد هو « أنك تستمع ب ٣٦٠ درجة»، فبهذا النوع من الاستماع يحصل المرشد على أفضل تأثير على المسترشد، وحينما يصل لهذا المستوى تعرف ما الذي يفكر فيه المسترشد وما الذي يريد أن يصل إليه، فيعرف ما هي مشاكل المسترشد بالانتباه والإنصات الكلي.

وربما هذا القول يفسر أنه عندما يصغي المرشد، فإنه يغوص في أعماق المسترشد ويصبح في صميم داخله، فيصغي إليه بانتباه مثير، يجعله يشعر بأنه أهم شخص بالوجود لديه، وأنه بأحسن حال، وبسلام آمن مع كل ما هو حوله.

فالمرشد لا يستمع فقط لمن يحدثونه، ولكن يركز على الإصغاء إليهم، فيكون مكانهم عندما يتحدثون، فهو يشاهد العالم من خلال أعين المسترشد، ويختبر الحياة من وجهة نظر الآخرين بدلًا من التشبث بالتعبير عن رأيه فقط ويصغى بدون أي حكم مسبق، ويسمح للآخرين بأن يظهروا له روحهم، فيعاملهم كما لو أنهم أهم شيء على وجه الأرض.

خامسا: كيف يكون المرشد منصتًا نشطًا

تتوقف جدوى عملية الإرشاد على قدرة المرشد في الإنصات الجيد، ولهذا من أهم أولويات المرشد هو الإنصات إلى المسترشد والاستماع إلى كل كلمة يقولها، فالمرشد لا يجلس مكتوف الأيدي شارداً بذهنه بعيدًا بأفكاره عن حياة المسترشد، بل إنه يجلس بكل اهتمام وتواجد ذهني حاضراً مع ما يقوله المسترشد، وحتى يكون المرشد منصتًا نشطًا، عليه أن يتبع الخطوات التالية:

- **النظر إلى المسترشد:** فإن النظر هو إحدى طرق إبداء الاهتمام، ولكن لا يفرط فيه، انظر إلى الشخص ككل، ولا تحدق في عينيه.

- **يبين أنه مهتم بالحوار** من خلال تحركات وتغيرات الإيماءات الجسدية.

- **أن يسأل المسترشد عما يقوله حتى يؤكد المعلومة** ويمكنه إعادة الكلام الذي يقوله المسترشد: " إذن ما أفهمه هو..." أو يستفسر عن نقطة بعينها؛ وهذه التقنية لا تساعده على استيضاح النقاط ولكنها تبقي المرشد يقظًا ومنتبهًا.

-**يظهر الاهتمام من خلال تعبيرات وجهه**، الابتسام أو التعبير عن القلق عند الضرورة.



- **إذا سكت المسترشد فهذه لست إشارة لك لبدء الحديث**، ولكن انتظر لعل سكوته تحضير لعرض أمر يفكر فيه.

- **لابد من وجود تبادل في الحوار بين المرشد والمسترشد**، ولذا على المرشد أن يحاول استخدام الجمل التالية: (هذا الأمر مثير جدًا أخبرني بالمزيد عنه)، (هل يمكنك أن تعطيني مثالًا على ذلك؟)، فليس معنى أن المرشد ينصت جيدًا أنه بحاجة إلى سماع هذا الشخص فحسب، ولكن يجب أن يفهمه جيدًا.

سادسا: ما الذي يجعل المرشد مستمعًا سيئًا؟

- أن يكون غير مهتم على الإطلاق بالموضوع الذي يتحدث عنه المسترشد.

- أن يقوم على نحو مستمر بإنهاء جمل المسترشد، فهذا الأمر يعد إهانة لهذا الشخص.

- حينما ينشغل في التفكير بما سيقوله ويرد به على كلام المسترشد وينتظر دوره في الحديث والكلام.

- عندما يقلل من النظر إلى الشخص الآخر، ولا يحدث بينهما تواصلا بالعينين.

- حينما يبدو عليه الشعور بالملل وينظر إلى ساعته ويمسح قدميه في الأرض.

- إذا كان جالسًا في مكتبه يقوم بالعديد من المهام في أثناء التحدث مع المسترشد كأن يقوم بمهمتين في وقت واحد؛ حيث يقوم بوضع التقارير في الملفات، وبإرسال البريد الإلكتروني وإغلاق الحاسوب في الوقت الذي يتحدث فيه المسترشد.

- حينما يشرد بذهنه في التفكير في مشكلة خاصة به سواء كانت المشكلة تخص المنزل أو العمل دون أن ينتبه لما يقوله المسترشد.

- عندما يكون ساكتًا تمامًا معتقدًا أن الإنصات يعني الصمت وعدم الكلام بينما ينتظر المسترشد سماع كلمة أو كلمتين.

- حينما ينتهز الفرصة لمقاطعة حديث المسترشد، فقد يفضل أن يتحدث أكثر من أن ينصت.

- أن يسأل المسترشد الكثير من الأسئلة حتى يشعر بالإرهاق وكأنه يقوم باستجوابه، خاصة إذا كانت أسئلته عن تفاصيل غير مهمة.

- إذا تعالى المرشد على المسترشد بالكلام.

- إذا جعل المسترشد يشعر بأنه يضيع وقت المرشد: "نعم فأنت قد ذكرت ذلك الأمر من قبل فما الذي ستقوله الآن؟"، تجعله يعجل حديثه.

سابعًا: ما حاصل جودة الاستماع لديك؟

يمكنك أن تختبر نفسك إذا كنت مرشداً منصتاً جيدًا للمسترشدين أم لا، قم بتسجيل درجة لنفسك من واحد إلى خمسة أمام كل عبارة من العبارات التالية؛ إذ أن خمسة هي الحد الأقصى وواحد تمثل الحد الأدنى:

- تعطي للمسترشد وقتاً كافياً حتى يتكلم ويسترسل في الحديث.
- تستمتع بما يقوله ويحكيه المسترشد.
- لا تجد صعوبة في انتظار المسترشد حتى ينتهي من كلامه كاملًا قبل أن تبدأ في التحدث.
- تصغي إلى المسترشد حتى وإن كانت أفكاره لا تعجبك.
- لا يؤثر سن أو نوع الشخص الذي يتحدث على إصغائي.
- أعتقد أن كل شخص لديه شيء قيم في حياته؛ فأصغي إلى المسترشدين من داخلي سواء كانوا أصدقاء أو معارف أو أجانب.
- أترك كل ما يشغلني ويشتت انتباهي عندما يتحدث أي شخص.

- أنظر دائماً إلى الشخص الذي أتحدث معه مباشرة وأعطيه كامل انتباهي بغض النظر عم تحدثني به نفسي.
- أحفز الآخرين على التحدث بإعطائهم مواضيع عامة يتحدثون عنها وطرح الأسئلة المفتوحة عليهم.
- أشجع الآخرين على التحدث بإعطائهم تلميحات غير لفظية مثل تعبيرات وإيماءات الوجه.
- أطلب توضيحا للكلمات والأفكار التي لا أفهمها.
- أستشعر بنبرة صوت المسترشد وتعبيراته وإيماءاته التي تنقل المعنى.
- لا أقاطع المسترشد مطلقًا أثناء حديثه.
- لا أعارض الأحكام والآراء التي يقولها الشخص ولا أُبدي رأيي حولها.
- أكتب نقاط مختصرة حول ما يقوله المسترشد حينما أنصت إليه.
- اعترف أن السماع مهارة وأفكر في محاولة تطوير هذه المهارة في حياتي اليومية.

اجمع إجمالي النقاط التي سجلتها ثم احسب جودتك كمستمع على هذا النحو:

من ٩٠- ١٠٠ = كلك آذان صاغية.

٨٠- ٨٩ = أنت مستمع ممتاز وجيد.

٧٠- ٧٩ = تفقد كثيرًا من الحوار.

أقل من ٧٠ = تحتاج إتباع نصيحة شكسبير التي تقول: "أعط لكل شخص أذنيك ولا تمنحه صوتك".



المعيار السادس: الأسئلة القوية

(حينما تعرف كيف تطرح السؤال المناسب، تستطيع أن تتحدث مع أي شخص عن أي شيء) ليدز دورثي

- يهدف هذا المعيار إلى أمرين وهما:

١- القدرة على استخراج أهم الإجابات والاستفادة من قوة العلاقة مع المسترشد للحصول على أكبر قدر من المعلومات اللازمة للوصول إلى الاستفادة القصوى مع المسترشد.

٢- القدرة على توجيه أسئلة قوية مفتاحية تلهم الشخص إجابات جديدة تساعده على التقدم والتفكير.

التساؤل هو أداة رئيسية لا يستطيع المرشد أن يستغني عنها مطلقاً، فالتساؤل وسيلة فعالة ومؤثرة في العملية الإرشادية وفي مساعدة المسترشد على عبور أزماته.

ولاغني عن التساؤل، فطالما أن هناك جلسة إرشادية فلابد أن يكون هناك حديث بينهما، ولن يخلوا هذا الحديث من سؤال المرشد للمسترشد.

أولًا: السؤال المناسب في الوقت المناسب

(إن الرغبة في طرح الأسئلة تعتبر من الرغبات الغريزية لدى الإنسان.)

روز ماكولاي

إن المرشد الكفء هو من لديه القدرة على إيجاد الوقت المناسب ليطرح فيه أسئلته التي يوجهها إلى المسترشد، ولكن بشرط ألا يقاطعه أثناء حديثه حتى وإن طال هذا الحديث، إنما يمكن له أن يتدخل بسؤاله في الوقفات البسيطة عندما يسترد أنفاسه بين مجموعة من العبارات.

كما لا يجب على المرشد أن يلقى أي سؤال قبل أن يكون المسترشد مستعدًا للإجابة عنه، أو أن يلقي سؤالًا سابقًا لأوانه، لأن المسترشد سوف يستجيب مقابل هذه الأسئلة باستنكار مما يفقدها معناها وأهميتها، وقد يستجيب المسترشد لها بشيء من الضيق والضجر مما يحدث صدى عكسي لما هو مقصود منها.

ويتوقف اختيار السؤال الملائم على خبرة المرشد في ممارسة هذا الأمر وعلى مدى معرفته بنوعية الأسئلة المختلفة، لذلك يجب على المرشد الجيد والكفء في عمله أن يكون ملمًا إلمامًا كاملًا بالتنوع العريض لهذه الأسئلة.

حتى يتمكن من اختيار الأفضل منها، والأكثر ملائمة لاستخدامها عند ممارسته لفنية التساؤل في المواقف المتباينة مع الحالات المختلفة، وتختلف نوعية الأسئلة إلى نوعين الأسئلة المفتوحة أو المغلقة.

١ – الأسئلة المفتوحة:

(إن الدافع للإجابة عن أي سؤال يعد أمرًا تلقائيًا مثل استجابة "الكر والفر"، فإن كل الأشخاص بما فيهم من يرفض الإجابة، يوجهون انتباهًا أكبر للسؤال أكثر من الجمل الخبرية). ليدز دورثي

الأسئلة المفتوحة تعتبر بمثابة فتح الباب على مصراعيه لإتاحة أكبر قدر من المعلومات أن تتدفق من ذهن المسترشد إلى المرشد، عن طريقها يستطيع أن يحكي المسترشد عن نفسه وما يدور في ذهنه وما يتأثر به، فنوعية الأسئلة المفتوحة تتيح للمسترشد أن يتكلم في كل ما يشغل ذهنه من مشكلات تؤرقه أو من أحداث لا يستطيع أن يتعامل معها.

كذلك تعمل الأسئلة المفتوحة على معرفة أسباب المشكلات التي يمر بها المسترشد، فمن خلال كلامه يتبين المرشد عناصر ومسببات احتياج المسترشد إلى عملية الإرشاد، فتمثل الأسئلة المفتوحة مثلها مثل المفتاح السحري للصندوق الذهني الذي يحوي أدق تفاصيل حياة المسترشد.

وما أن يفتح المرشد بذلك المفتاح إلا وتنهال عليه ما يجول في صدر المسترشد من أفكار وأحاسيس ومشاعر، كما أنها تتيح الفرصة له لملاحظة كيفية إدلائه بهذه المعلومات وكيفية استجابته التلقائية لها، ومن ثم يمكن أن يتحدد الأساس المتين لوضع الفروض اللازمة لبناء الإستراتيجية الإرشادية التي يتعامل على أساسها المرشد مع المسترشد.

ومن خصائص الأسئلة المفتوحة أن بعضًا منها لا يكون له نهاية تقف عندها فهي ذات نهايات مطلقة غير مقيدة بموضوع محدد مما يطلق العنان للمسترشد للتحدث عن كل شيء أو أي شيء حول محور السؤال المطروح دون قيد أو شرط، وفيما يلي عدد من النماذج التي تدل على هذا النوع من الأسئلة:

- **ليتك تكلمني عمّا تحب.**
- **الأسعار كل يوم في ارتفاع مستمر ألا توافقني الرأي!**

يتضح من هذه النماذج أن المرشد قد أطلق العنان للمسترشد حتى يتحدث عن ما يحبه أو عن الأسعار والحالة الاقتصادية للبلد، دون أن يقيده بنقطة معينة، أو يحصره في اتجاه محدد.

وقد يحتاج المرشد أن يوجه المسترشد إلى نقطة معينة يحددها السؤال المطروح عليه، مما يحصر المسترشد عند الإجابة عليه أن يتجه إلى إجابة معينة لا يحيد عنها، ملتزمًا بالتحدث في نطاقه ولا يخرج عن إطاره، وفيما يلي عدد من النماذج التي تدل على هذا النوع من الأسئلة:

- ما رأيك بتعامل البنوك بالمعاملات الربوية؟
- كيف يمكننا مواجهة حالات التحرش في العمل؟

ويتضح من هذه النماذج أن المرشد قد يحصر المسترشد في اتجاه محدد فيما يتعلق بالاستجابة لهذا النوع من الأسئلة، والإجابة عنها في نطاق محور معين في السؤال المطروح.

مزايا الأسئلة المفتوحة:

- تعطي المرشد فترة من الزمن تمكنه من الإنصات للمسترشد أثناء الإدلاء بمعلوماته حول السؤال المطروح دون تحديد للوقت.
- المساعدة في الحصول على معلومات شاملة، قد تكون كاملة حول المسترشد، لعل المرشد لم يفكر فيها.
- تعطي المسترشد الفرصة للتعبير عن نفسه ومشاعره وأفكاره بحرية تامة دون تدخل من المرشد مما يدعم ثقته في العملية الإرشادية بصورة عامة وفي المرشد بصفة خاصة.

- تظهر رد فعل المسترشد ومشاعره وأحاسيسه حول أحداث معينة أو أشخاص محددين بصدق وتلقائية حينما يدلي بمعلومات متعلقة بتلك الأحدث أو تمس هؤلاء الأشخاص.
- تيسير وتسهيل التواصل الجيد بين المرشد والمسترشد بسبب سهولة فهمها وسهولة الإجابة عنها.

عيوب الأسئلة المفتوحة:

- تحتاج إلى كفاءة مهنية عالية من المرشد حتى يكون قادرًا على إدارة المقابلة الإرشادية وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها بالسرعة المطلوبة، ومما يحد من رغبته في الحديث من أجل الكلام والثرثرة فقط دون أن يحقق حديثه أية قيمة تذكر يمكن إضافتها لتطور حالته ومما لا يجعل المسترشد يسترسل في حديثه عن نقاط خارجة عن محور المناقشة.
- تتسبب في استنفاد وقت المقابلة الإرشادية حيث قد تنتهي المقابلة ولم يطرح فيها أكثر من سؤالين فقط، مما يعوق تحقيق أهدافها بالسرعة المرجوة وقد تطرح فيها معلومات للمناقشة لا تفيد حالة المسترشد ولا تسهم في تطورها مما يستنفد وقت المقابلة بلا جدوى وبلا فائدة تذكر.

٢- الأسئلة المغلقة:

تجبر الأسئلة المغلقة المسترشد على أن يحصر إجابته في نطاق ضيق يكاد يكون مرسومًا لها، فهي أسئلة محددة ومقيدة.

عيوب الأسئلة المغلقة:

- تؤدي إلى حجب كمية هائلة من المعلومات قد تكون مفيدة لحالة المسترشد لأنه لن يقولها بنفسه إذا حُصر في نطاق ضيق لا يمكنه التحرك خارج حدوده.
- تتصف بكونها استجوابيه بنمطية في نسف العلاقة الإرشادية المهنية بين المرشد والمسترشد نظرًا لشعور الأخير بأنه كالمتهم محل استجواب أو تحقيق.
- تستنفذ وقت المقابلة في طرح عدة أسئلة مقفلة متتابعة للحصول على أقل حد من المعلومات الممكنة لأن السؤال الواحد منها قد لا يكفي في توفير المعلومات المراد معرفتها.

الأسئلة المغلقة قد تكون مفيدة:

إن الأسئلة المغلقة تحد من التفكير وتؤدي إلى قلة في المعلومات، وعلى الرغم من أنها لا تفيد كثيرًا في معرفة القصة بالكامل، فإنها تساعدنا على "ملء الفراغات"، والأوقات المناسبة لاستخدام الأسئلة المغلقة تشمل:



- مساعدة المسترشد على اتخاذ قرار بسرعة: "هل تفضل الحجم الكبير؟ ".
- حين تحتاج لمعلومة معينة: "هل تستطيع تغيير الموعد من مساء الثلاثاء إلى صباح الثلاثاء؟".
- تلخيص أو التأكد مما فهمت: "إذن فالمشكلة الأساسية التي تواجهها هي... أهذا صحيح؟".
- لإعادة شخص لموضوع المشكلة: "لقد ذكرت في البداية... هل هذا صحيح للاستفسار: "هل كان ذلك في الساعة الخامسة أم السادسة؟".
- عند الرغبة في الحصول على موافقة: "هل أنت راض عن هذا الأمر؟".
- لمساعدة شخص على أن يكون أكثر تحديدًا: "لقد ذكرت أن ذلك يحدث كثيرًا، هل يمكنك أن تذكر كم مرة حدث ذلك خلال هذا الشهر حتى يصبح لدى فكرة أفضل عن حجم المشكلة؟".
- استكمال أحد جوانب القرار والانتقال إلى القرار التالي: "إذن هذه هي الخطة المتفق عليها، هل هناك أي شيء آخر نناقشه قبل الانتقال لمناقشة جدول الأعمال؟".

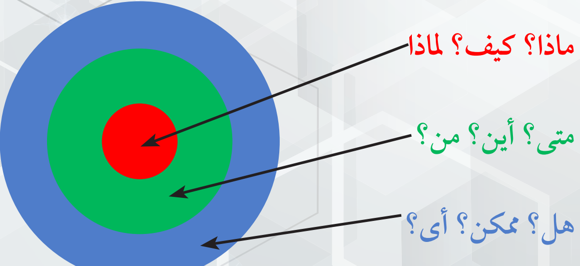


ثانيًا: شروط الأسئلة القوية

- التركيز على الأسئلة المفتوحة.
- أسئلة مختصرة وواضحة.
- أسئلة غير موجهة الإجابات.

الأسئلة الموجهة: هي أنواع الأسئلة التي توجه للمسترشد لاستخراج إجابة معينة، فمثلًا عنده مشكلة متخصصة، فإذا سألته هل هناك شخص يعمل معك؟، فالذي قمت بعمله هو أنك أعطيته (حلاً).

وإن كان في صيغة سؤال ولكن في نفس الوقت حل، هذه الأسئلة في النهاية تعتبر توجيه، التوجيه يقلل من مستوى الإبداع عند الشخص، فمثلًا ممكن أن تقول للشخص: (هل جربت طرق أخرى؟)، إذا قال نعم أو لا فاعلم أن سؤالك مغلق، فما الذي يجب أن تتبعه حتى يكون سؤالك مفتوح (ما هي الأمور التي تفعلها لكي تنتهي مشكلتك؟) هذا سؤال مفتوح.



ثالثًا: أنواع الأسئلة

السؤال الذي يوصلك للهدف هو السؤال الذي يبدأ بـ (ماذا؟ كيف؟ لماذا؟) فهي أسئلة مفتوحة، ولكن يجب أن تنتبه للأسئلة التي تبدأ بـ (هل؟ ممكن؟ أي؟) فكما موضح في الصورة هناك ثلاث مراحل للأسئلة، كلها تختلف في نسبة التوجيه للسؤال إذا كان مغلقاً أم مفتوحاً، ولهذا نوعية الأسئلة (متى؟ أين؟ من؟) تعتبر بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة.

رابعًا: شرح تقنية GROW للأسئلة الفعالة



أن من أهم التقنيات التي تساعد المرشد على تحقيق النجاح في عملية الإرشاد هي تقنية الأسئلة والتي تعتمد على التدرج في طرح الأسئلة وذلك لإلهام المسترشد حتى يصل إلى علاج وحل للمشكلة التي تواجهه.

ولهذا فمن الأهمية بمكان الاعتماد على هذه الأسئلة فهي مفتاح إلهام المسترشد نحو الإجابات، ولم يتوقف دورها على ذلك فقط بل إذا طرحت هذه الأسئلة بصورة قوية وفعالة قد تجدها تغير مجرى حياة المسترشد، وأخيرًا تساعد تلك التقنية على إيجاد طريقة تفكير مختلفة تفتح المجال للمسترشد لإيجاد حلول مبدعة وغير تقليدية تساهم في حل مشكلة المسترشد.

تقنية GROW هي تقنية معتمدة في الإرشاد وذلك عبر مجموعة من الأسئلة الفعالة، وتعتمد على أربع مراحل متتالية ومتتابعة، ومراحلها الرئيسية هي:

- مرحلة تحديد الهدف Goal.
- مرحلة التأكد من المشكلة Reality.
- مرحلة استكشاف الخيارات ومناقشتها Options.
- مرحلة وضع الخطة للحل المناسب Way – When What Where.



وتساعد هذه التقنية على إدارة نقاش أو عملية إرشاد بصورة فعالة، وفيها أسئلة مساعدة للمرشد في حواره مع المسترشد.





١ - خطوات تقنية GROW:

أولًا: تحديد الهدف من الجلسة – Goal:

تساعد هذه الأسئلة على معرفة هدف الجلسة الإرشادية، لهذا يقوم المرشد بطرح هذه الأسئلة حتى يحدد الهدف الفعلي من الجلسة الإرشادية، تخيل أنك عندك جلسة لا تعرف الهدف منها.

- عمّا تريد أن نتحدث؟
- ماذا تتوقع من هذه الجلسة؟
- ما النتائج المتوقعة من هذا الحديث؟
- إلى أي مدى تعتقد أننا ستتكلم عن الموضوع؟



ثانيًا: التأكد من حقيقة المشكلة – Reality:

بعد تحديد الهدف من الجلسة الإرشادية، يجب أن يفهم ويتعرف المرشد على حقيقة المشكلة من وجهة نظر المسترشد، وتساعده هذه الأسئلة على معرفة السبب الحقيقي وراء هذه المشكلة، فإذا أراد المرشد التأكد من تحديد الهدف، علية معرفة حقيقة المشكلة حتى يتأكد أنها فعلًا المشكلة.

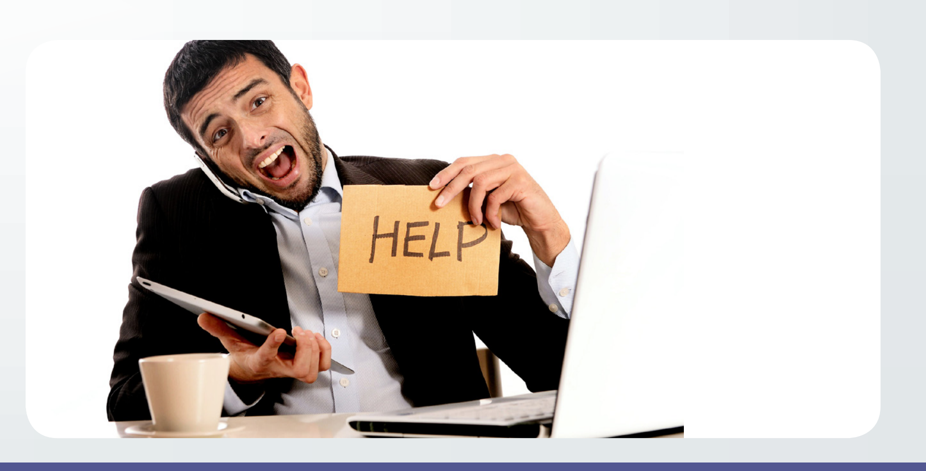
- لماذا اعتبرتها مشكلة؟
- ما الذي يضايقك فيها؟
- من المشتركون في الموضوع؟
- ما وجهة نظر الأطراف في الموضوع؟
- كيف بدأت المشكلة؟
- ما أسباب المشكلة من وجهة نظرك؟ هل هناك أمور أخرى لم تخبرني عنها؟
- كيف علمت أن هذه الأسباب هي الأسباب الرئيسية للمشكلة؟



ثالثًا: تحديد الخيارات – Options:

بعد انتهاء المرشد من تحديد الهدف من الجلسة ومعرفة المشكلة الحقيقية التي تؤثر على المسترشد، ينتقل إلى الخطوة الثانية وهي مرحلة تحديد الخيارات، وتساعد المرشد تلك المجموعة من الأسئلة:

- ما الحلول المقترحة أمامك؟
- ما الحلول الأخرى التي تعتقد أنه بإمكانك تجربتها؟
- ما إيجابيات كل خيار؟
- ما سلبيات كل خيار؟
- ما هي الخيارات الأخرى التي لم تقم بذكرها حتى وإن كانت صعبة؟



رابعًا: الخطة / الطريق – Way:

وهي الطريقة لحل المشكلة أو وضع الخطة للإرشاد المسترشد نحو علاج المشكلة التي معه، وذلك عبر الأسئلة التالية:

- أي خيار ستختار؟
- ماذا ستفعل حيال سلبياته؟
- متى ستبدأ بتنفيذ هذا الخيار؟
- كيف ستبدأ بتنفيذ هذا الخيار؟
- ماذا ستحتاج للبدء بالتنفيذ؟

وهو الطريق الذي يريد أن يسلكه المسترشد، كيف يفعل هذه الأمور؟ ولا يعود المرشد بالأسئلة مرة أخرى إلى الوراء بل يتبع تلك الخطوات في عرض الأسئلة، فهي خطة تنفيذية.

ويقم بتسجيل كل الإجابات التي قالها المسترشد، ويحاول أن يكون في البداية مستمع، وبعد أن يستمع ويكتب عن الموضوع يعطيه خطة كاملة عن الموضوع والمشكلات التي تواجهه، ثم بعد ذلك يقم بإعطائه البدائل والطريق الذي يمشي فيه لعلاج مشاكله وإرشاده إلى طريق النجاح.

٢- تمرين الجلسة الإرشادية وتطبيق تقنية جرو:

قم بالجلوس مع أحد أصدقائك في جلسة إرشادية له، وقم بطرح الأسئلة التي داخل تقنية جرو وتنقل بين المراحل، وبعد عشر دقائق انه هذه الجلسة، وحاول أن ترشد فيها صديقك واستخدم معه تلك التقنية من خلال الخطوات التالية:

- قم بتحديد المشكلة. G
- تأكد من صحتها.R
- اسأل عن الخيارات المتاحة.O
- أطلب خطة للخيار الأفضل.W

٣- نصائح لاستخدام تقنية جرو:

- إذا كنت داخل مشكلة من المستحيل أن تخرج لها بحل مثالي، إلا إذا خرجت من المشكلة وتنظر إلى الموضوع والمشكلة من الخارج، والطريقة التي تساعدك أنك ترى المشكلة من الخارج أن أحد يفتح لك الباب لتفعل ذلك، والمفاتيح هي الأسئلة.
- يجب ألا تقول رأيك للمسترشد حتى يقوله هو بنفسه، وإلا أصبحت الجلسة الإرشادية عبارة عن توجيه.
- آلية التنقل ما بين تقنية جرو تساعد على توجيه المسترشد نحو الحل العملي.

- لا يمكنك فهم كل الظروف المحيطة بالمسترشد، فإذا جاءك مسترشد وعرض مشكلته هل ستعرف كل الملابسات التي حدثت له؟ لا هذا من المستحيل، فهناك أشياء لن تعرفها.

وفى هذه الحالة قد تعطيه حلولاً لا تناسبه فتفقده الثقة فيك أنت كمرشد وفي نفسه، لهذا يجب ألا تحكم أو تعطي رأيك للمسترشد بل تدعه هو من يخرج بالحل.

- إذا كنت غير متخصص في المجال الذي جاء المسترشد يشكوا منه فلا تدخل نفسك في علم أنت لا تعلم عنه شيئًا، فمثلا جاءك شخص ويريد أن ترشده في مجال البرمجة التقنية أو تصميم مواقع، ففي هذه الحالة يجب أن تحوله لمرشد متخصص في مجاله، أما بالنسبة للإرشاد العام لا يحدث فيه ذلك الأمر.





المعيار السابع : التواصل المباشر

يهدف ذلك المعيار إلى الأمور التالية:

- القدرة على التواصل بشكل فعال أثناء جلسة الإرشاد، واستخدام اللغة التي لديها التأثير الإيجابي الأكبر على المسترشد.
- الوضوح، والتعبير في السؤال والتعليقات وردود الفعل.
- اختيار الكلمات المناسبة وطريقة عرضها على المسترشد لها تأثير غير طبيعي.
- استخدام لغة تدعم وتحترم هذا المسترشد.

التواصل هو عبارة عن عملية تحدث بين اثنين، فعملية التواصل المباشر تتضمن تفاعلًا بين طرفين، وحينما يبنى التواصل يقوم على التصورات الداخلية بين الطرفين.

مثل الافتراضات والتجارب السابقة وصورة المرء لذاته والتوقعات والأفكار المسبقة والتحيز الموجودة لدينا ولدى الآخرين، كما أنه يتم التغلب فيه على الاختلافات والفروق السنية والنوعية والجنسية والخلفيات الماضية، فالتواصل طريق ذو اتجاهين، يجب أن تعطي فيه بقدر ما تأخذ.



أولًا: إقامة احترام متبادل

الاحترام المتبادل هو الأساس الذي تقوم عليه عملية التواصل، فاحترام النفس دون احترام الآخرين يؤدي إلى التعجرف والغرور والكبر، ولا أحد يحب التواصل مع المغرورين المتعجرفين، حيث إن عدم احترامهم للآخرين يمنعهم من التواصل بنجاح وفعالية.

وكذلك الأمر أيضًا فإن العجز عن احترام الذات يؤدي إلى تواصل غير فعال، إذن فنحن بحاجة لأمرين إذا أردنا الفوز باحترام الآخرين: الأول هو احترام الذات فنحن إن لم نحترم أنفسنا فمن غير المحتمل أن يقوم أحد بذلك، والأمر الثاني هو احترام الآخرين فإظهار احترامك للآخرين طريقة مجربة لنيل احترام الآخرين.

وبدون الاحترام المتبادل بين المرشد والمسترشد، لا يمكن أن يحدث تواصل ناجح، فهو يساعد على جمع وتقديم معلومات جيدة ومفيدة من قبل المسترشد، ونحن إذا قمنا بذلك بشكل جيد وتام فإن التقدم سوف يحدث تلقائيًا! وينجح المرشد في تحقيق نجاح العملية الإرشادية.

ثانيًا: درجات التواصل المختلفة

يعتمد التواصل الفعال على استخدام عدة عناصر وهي كالآتي:

١- الصوت:

تزيد أهمية العامل الصوتي عن ٣٨٪ بالفعل، فإن نبرة صوتك قد تنقل بلاغًا مضادًا في المعنى الذي تحمله كلماتك، ففي معظم الأحيان، يكون للبلاغ الصوتي تأثير أعمق من البلاغ الكلامي، فكثيرًا ما يقول الناس أشياء بنبرة صوت تضفي معنى مختلف لمجمل ما يقولونه.

عندما تتكلم مع شخص، تأكد أن كلماتك تتوافق مع نبرة الصوت التي تستعملها.

راقب نبرة صوتك: فقد تصنف شخصيتك

ما نسمعه	ما نستنتجه
صوت حاد منتحب	متذمر كثير الشكوى
صوت غليظ أجش	شخص محتال
صوت مرتعش مرتفع	شخص عصبي
صوت إيقاعي بطيء بأنفاس مسموعة	شخص لعوب
صوت رشيق واضح	شخص في موقع مسئولية

إن نبرة الصوت هي سمة صوت كل فرد، التي تظهر مدى قدرته على التعبير وتعطيه لونًا خاصًا به، كما إنها تعبر عن حالتنا المزاجية ومشاعرنا، فضلاً عن الاختلافات الدقيقة في المعنى.

- أظهر أفضل صوت لديك:

تُبين طبقة الصوت ما إذا كنا نتحدث بصوت مرتفع أم منخفض أم مزيج مثير بين الاثنين، فعليك أن تعلم أيها المرشد أن الإفراط في استخدام مستوى واحد أو وتيرة واحدة قد يدفع الطرف الآخر للنوم.

في حين أن الانتقال الحاد المستمر بين الطبقات الصوتية والتقلب المتغير قد يجعلنا نتسم بالصبيانية أو عدم الأهلية، أما التحدث بطبقة مرتفعة، فقد يجعلنا نبدو متوترين أو منفعلين للغاية أو يعوزنا النضج أو الثقة، أما الأصوات الأكثر عمقًا، فتعكس مزيدًا من الثقة والجدارة.

ويمكن لشدة الصوت أن تضيف مزيدًا من الاهتمام وتجذب انتباه المسترشد، فحاول أن تتحدث بصوت أكثر ارتفاعًا أو تخفض صوتك إلى حد الهمس حتى تركز انتباه المسترشد على نقطة مهمة.

فالصوت يزداد شدة وثراء إذا جاء من أعماق الحجاب الحاجز عما إذا خرج من أعلى حلقك، وكلما تحدثت بوضوح وبلغة مفهومة وصل ما تريد أن توصله للمسترشد أسرع وأيسر.

٢- اللفظي:

تأثير العنصر اللفظي أو المحتوى لا يتعدى ٧٪ من عملية الاتصال.

٣- لغة الجسد:

يمثل استخدام لغة الجسد٥٥٪ من عملية الاتصال، حيث إن لغة جسمك وتعبيرات وجهك لها تأثير شديد العمق في عملية الاتصال.

والجسد يتحدث على العديد من المستويات وبشكل غير واع في العادة، وفي أكثر الأحيان يكون هذا النوع من التواصل أكثر وضوحًا من اللغة المنطوقة، وبإمكاننا أن نصبح أكثر قدرة على التواصل الفعال من خلال التحكم في لغة الجسد التي نستخدمها وأخذ مشاعر الآخرين في الاعتبار.

- العيون:

نظرة العين له فعول السحر في عملية الاتصال والتواصل، فهناك نظرة دافئة، جميلة تنتقل من عين إلى عين، هناك نظرة لا يحبها الناس، وهي النظرة التي تحمل في طياتها كثير من الحدة والتركيز الشديدين.

وحين يكون التواصل البصري القائم محدود للغاية، نصبح مستمعين غير عابئين بما يقال، أو متحدثين لا يستحقون الثقة، أما عند الإفراط فيه، فإنه يتحول إلى مصدر تخويف وإرهاب للطرف الآخر.

- الإيماءات الجسدية:

تعتبر الإيماءات عبارة عن حركات وإشارات جسدية يصدرها شخص ما لإيصال رسالة معينة، فبإمكان أي شخص استخدام اللغة الغير شفهية والإيحاءات الجسدية بغرض التواصل الغير شفهي مع الآخرين والتأثير فيهم وذلك عن طريق حركات اليدين والذراعيين والوجه والعينين.

فأنت كمرشد يمكنك استخدام الإيماءات الجسدية للتأثير الإيجابي على الآخرين، ويوجد مجموعة كبيرة من الإيماءات يمكن للمرشد استخدامها للتأثير الإيجابي في المسترشدين، وذلك عن طريق استعمال أجزاء مختلفة من جسده.

اجعل لكل إشارة تقوم بها معني معين متصل بما تقوله، يجب أن تتبع هذه الإشارات ما تتحدث عنه، كأن ترفع يديك لأعلى مثلا عند التحدث عن ارتفاع الميزانية، واحرص على إبقاء الإشارات لفترة كافية من الوقت.



فإذا كنت -على سبيل المثال- تتحدث عن معدلات الفائدة (مدى ارتفاعها) يجب أن ترفع يديك وتبقيها في الهواء لفترة من الوقت حتى يكون ما تفعله مرتبطا بما تقوله.

بعض الإيماءات يجب أن تكون مركزة أكثر من التي نقوم بها في الحياة اليومية، يجب أن تكون أكثر تأكيدا من ما يحدث في المحادثات العابرة ويجب أن تعبر بشكل حماسي عن ما تتحدث عنه.

أكثر الإشارات والإيماءات الجسدية التي يمكن أن تعطي انطباعًا مبدئيًا محببًا يدل على الاحترافية ويجعلنا نحظى بانتباه واحترام الآخرين.

فتشمل حركات اليد المفتوحة المسترخية والمدروسة في آن واحد (أي بعيدة عن المبالغة أو السرعة أو المفاجأة)، والقامة المنتصبة (غير المترهلة أو المنكمشة) والرأس المرفوع.



كذلك يعد التواصل الثابت -(البعيد عن التحديق الشديد)- وتعبيرات الوجه المحايدة أو التي تمكن مشاعرنا الداخلية بدقة، والفك المرتخي- (مع عدم المبالغة في ذلك)- من الأمور المهمة في هذا الصدد.

- الابتسامة:

الابتسامة هي مفتاح التواصل الجيد فكم هو رائع حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: (تبسمك في وجه أخيك صدقة)، تلك الانحناءة التي ترتسم على وجهك قادرة على فعل المستحيل، قادرة على تذليل العقبات وكسر الحدة وإذابة جليد المشاعر المتبلدة بينك وبين المسترشد.

فقد قيل أن أهل الصين يقولون: (من لا يقدر على رسم الابتسامة على شفتيه، لا يجب أن يفتتح متجرًا)، إن للابتسامة في كسب القلوب لتأثير وفائدة كبيرة، فلا تغفلها أبدًا.

الابتسامة الصادقة تعمل على إفراز مادة الإندورفينات، تلك المواد الكيميائية التي تجعلنا نشعر بمشاعر جيدة، والتي لا يسعها سوى تحسين التواصل بشكل عام، وتحقق نجاح التواصل بين الطرفين.

- نصائح لاستخدام لغة الجسد:

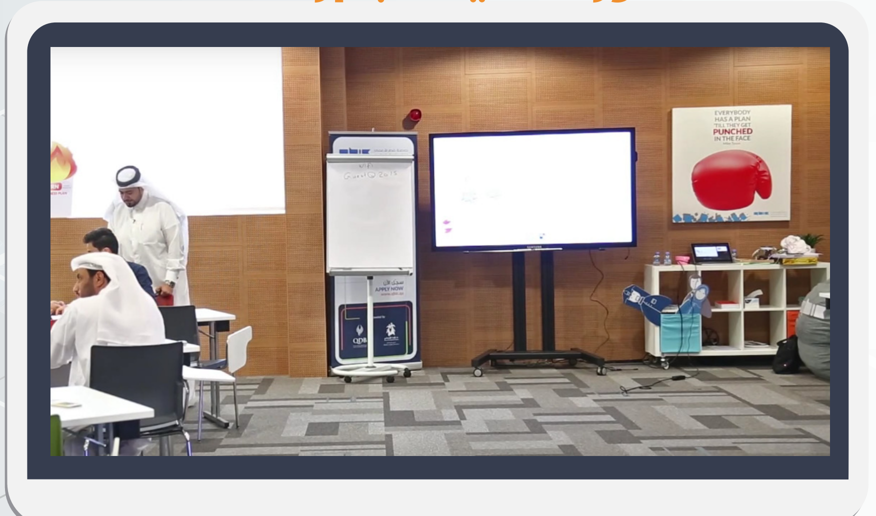
- قف أو اجلس بزوايا قائمة بعض الشيء واحترم المساحة الشخصية للآخرين.
- كن مسترخيًا ومتوازنًا حتى تمهد الطريق لتواصل أكثر انفتاحًا واسترخاء.

- حافظ على مستوى ملائم للتواصل البصري عند الاستماع لتشجيع المتحدث على مواصلة حديثه، مع زيادته عند الرغبة في الضغط عليه، والحد منه عند الرغبة في تقليل هذا الضغط.
- استخدم الإيماءات ولغة الجسد المنفتحة.
- مل للأمام قليلًا لتظهر اهتمامك، مع الميل للأمام أكثر قليلًا عند الرغبة في الضغط على الطرف الآخر، والميل للخلف أكثر قليلًا عند الرغبة في التقليل من الضغط الواقع عليه.
- ركز انتباهك تمامًا على الطرف الآخر.
- استجب بشكل ملائم من خلال بناء استجاباتك على آخر ما يقوله المتحدث.



محمد الجفيري

دورة "القيادة بالإرشاد"





الفصل السادس
التعلم والنتائج



الفصل السادس: مرحلة التعلم والنتائج

يحتوي الفصل السادس على أربعة معايير وهما:

المعيار الثامن: بناء الوعي

المعيار التاسع: تصميم الأفعال

المعيار العاشر: تصميم الأهداف والخطة

المعيار الحادي عشر: متابعة الخطة وتعديلها

محمد الجفيري

دورة "القيادة بالإرشاد"



المعيار الثامن: بناء الوعي

يهدف ذلك المعيار إلى أمور عدة وهي كالآتي:

- القدرة على تقييم وجمع ودمج أكبر قدر من المصادر للمعلومات، وتطوير التفسيرات التي تساعد المسترشد لزيادة الوعي وبالتالي تحقيق الإنجاز المتفق عليه.
- الذهاب أبعد من الهدف المباشر.
- الانخراط في التنقيب والاكتشاف، والتعلم والنمو مع المسترشد.
- تحديد نقاط القوة.
- إيجاد العلاقة بين ما قيل وما تم فعله.

بناء الوعي:وهي المرحلة التي يهدف فيها المرشد إلى الإجابة عن سؤال ألا وهو: كيف أقوم بزيادة وعى الشخص الذي أمامي؟ وهل معنى التوعية إن أعطيه الإجابات أم أن أجعل الحلول والإجابات تخرج منه؟

أولًا: أهمية بناء الوعي

تستغرق مرحلة بناء الوعي فترة طويلة نسبياً حيث تبدأ غالبًا بمناقشة حالة المسترشد بالتفصيل من جميع جوانبها ومن خلال تفرعاتها المختلفة للتوصل إلى معرفة الأسباب الحقيقية التي أدت إليها، وبالتالي يكون الإرشاد مؤثرًا وفعالًا.

تتطلب مرحلة بناء الموعي عناية مركزة وجهود كبيرة من المرشد باعتبارها جسم المقابلة، وتتطلب مهارات فائقة وفنيات متباينة؛ حتى تكتشف حالة المسترشد وتُنمَي لصالحه، لذلك فإن مقومات نجاح الجلسة الإرشادية وعوامل تحقيق أهدافها تتوقف إلى حد كبير على بناء الوعي للمرشد عن حالة المسترشد.

- تحديد المشكلة:

من الضروري قبل بداية الحديث عن المشكلة ومسبباتها والعوامل المرتبطة بها قيام المرشد بإتاحة الفرصة للمسترشد بالتعبير عن مشاعره وانفعالاته المرتبطة بالمشكلة أو الموقف أو الحادثة أو الأشخاص المرتبطين بها ومحاولة مساعدته للتعامل مع هذه المشاعر وتخليصه منها أو التخفيف من حدة آثارها عليه، حيث أن التعامل مع الجانب الوجداني في بداية العملية الإرشادية سوف يسهم بدرجة كبيرة في تكوين العلاقة مع المسترشد والاتصال بعقله.

تساعد عملية بناء الوعي على تحديد المشكلة ومعرفة مسبباتها والعوامل التي نشأت منها، ويتم استخلاص تلك الأسباب حينما يتحدث المسترشد عن مشكلته ويعرضها، يقوم المرشد باستنباط تلك الأسباب ومعرفة عواملها.

وكذلك يحاول المرشد أن يتعرف أكثر على تلك المسببات من خلال سؤال المسترشد ويظهر ذلك جليًا في معيار الأسئلة القوية، ومن خلال تلك الإجابات يستخلص المرشد أصل المشكلة ويحدد أسبابها ومبعثها.

وتظهر أهمية تحديد المشكلة في كيفية العلاج والإرشاد، فمثلًا حينما تذهب إلى الطبيب إذا قلت له معلومات خاطئة عن مرضك سيعطيك أدوية تؤثر على صحتك.

أما إذا قلت له الأعراض التي تظهر عليك وتشعر بها، فذلك يساعد الطبيب على مداواتك وإعطائك الدواء الصحيح، وكذلك الأمر بالنسبة للمرشد.

وتضمن عملية تحديد المشكلة والتي هي في الأساس تجميع للمعلومات، تتضمن الأبعاد التالية:

- طبيعة مشكلة المسترشد مع الاهتمام بحاجات المسترشد المرتبطة بالنمو والضغوط المصاحبة للمرحلة العمرية الانتقالية التي يمر بها.
- قدرات المسترشد(جوانب القوة والمهارات والقصور أو العجز).
- الموارد المتاحة الاستفادة منها في مواجهة الموقف أو المشكلة.



- دوافع المسترشد لحل المشكلة والتعامل مع الموقف.
- العوامل والأنظمة المتداخلة في مشكلة المسترشد وتأثيراتها.

فتهدف عملية بناء الوعي إلى تحديد المشكلة وتقديها وبيان طبيعة المشكلة وأسبابها، وبيان تسلسل الأحداث والملابسات المتعلقة بها، والتنبؤ بالعواقب والنتائج المستقبلية، ووضع خطوط عريضة للحد من آثارها أو حلها.

كذلك فبناء الوعي من العمليات الأساسية التي يقوم بها المرشد عن طريق سؤال المسترشد عن مشكلته، وعادة ما يقوم المسترشد بوصف أو شرح المشكلة بوجه عام لا يمكن الاعتماد عليه بشكل دقيق في عملية التقدير.

ولهذا يحتاج المرشد وصفًا دقيقًا وشرحًا مفصلًا للجوانب المختلفة الموجودة في حياة المسترشد، كما يحتاج المرشد الحصول على معلومات دقيقة عن الأوضاع الصحية والاقتصادية والاجتماعية والعلاقات الشخصية والحالة النفسية أو العاطفية للمسترشد ومشاعره (الخوف- الغضب -الحزن- اليأس).

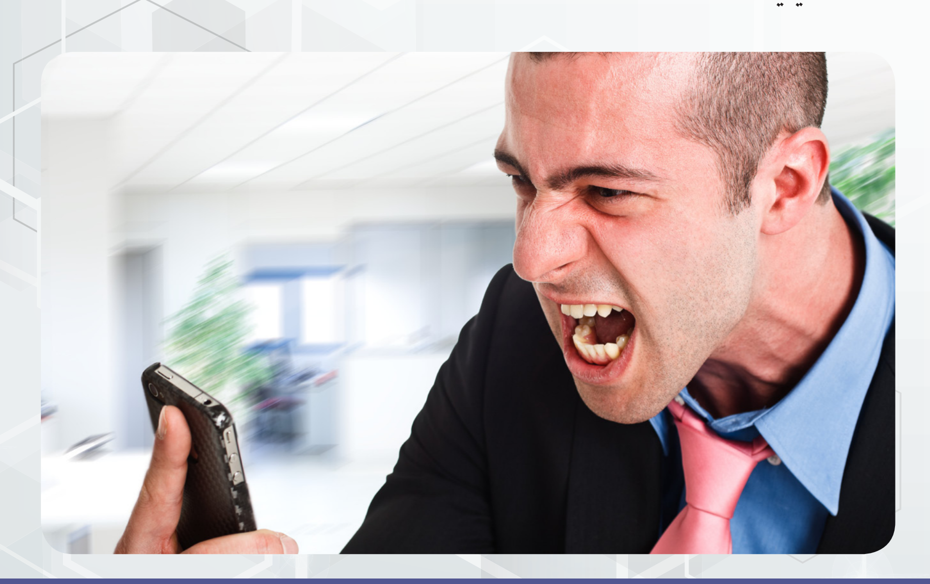
وقد يحتاج المرشد معلومات قد لا يرغب المسترشد في الإدلاء بها (كالإدمان والصراعات الأسرية)، ومع ذلك فإن نظرة المسترشد للمشكلة تمثل أهمية خاصة لما توفره لنا من معلومات في الجوانب التالية:

- أنها تنبئ المرشد عن بعض الدوافع الكامنة لدي المسترشد لمواجهة المشكلة.
- تعكس النظرة للمرشد رؤية المسترشد المباشرة للمشكلة.

- خصائص المشكلات:

وحتى يعلم المرشد المشكلة التي يواجهها المسترشد فعليه معرفة خصائص المشكلة وأن يضعها في حسبانه، وإليك بعض خصائص المشكلات:

- أن ما يقوله المسترشد قد تكون المشكلة، بل مجرد أعراض للمشكلة وليس المشكلة الحقيقية.



- أن هناك أبعاد وجوانب مختلفة ومتعددة ومتداخلة للمشكلة منها الذاتي ومنها الموضوعي.
- أن المشكلات قابلة للتحسن والسوء فهي لا تعرف الاستقرار والثبات.

وعلى المرشد أن يتيح للمسترشد فرصة للتعبير بطريقته وأسلوبه ولغته وعدم مقاطعته أثناء حديثه عن مشكلته، ونؤكد على أهمية عدم الإكثار من مقاطعته المسترشد إلا عند الحاجة إلى ذلك.

كأن نوضح عبارة غامضة أو فكرة غير واضحة أو غير مفهومة، أو عندما نريد أن نتأكد من فهم ما يريده المسترشد، أو حينما نستخدم أسلوب التلخيص أو توجيه الأسئلة أوكل ما يسهم في فهم المشكلة لكل من المرشد والمسترشد.

ثانيًا: خصائص بناء الوعي

وحتى يقوم المرشد ببناء الوعي وتحديد المشكلة يتطلب منه القيام بالعمليات التالية:

- تفهم ما يعبر عنه المسترشد بطريقة داعمة ومساندة ومتعاطفة.
- تحديد الأمور الرئيسية التي تشغل ذهن المسترشد (المشكلة).

- تحديد طبيعة المشكلة التي تواجه المسترشد وهل هي دراسية أم أسرية أم مشكلة عدم القدرة على الاختيار أو شخصية أو تتعلق بطبيعة العلاقات الشخصية للمسترشد.
- تحديد أهم نقطة تشغل باله.
- البدء في تحديد العوامل والمتغيرات التي يمكن أن تسهم في التأثير وتحديد أو المحافظة على الصعوبات التي تواجه المسترشد.
- تقوية علاقة الإرشاد.
- الاستجابة الصادقة.
- مساعدة المسترشد للتعبير عن مشاعره وخبراته بطريقة واضحة ومفهومة.

ثالثًا: أسئلة مساعدة لبناء الوعي

هناك بعض الأسئلة التي تساعد في عملية بناء الوعي حيث أنها توضح للمرشد الموقف أو المشكلة بصورة صحيحة ودقيقة، وهذه مجموعة من الأسئلة المفيدة في هذه المرحلة نلخصها في التالي:

١) ما هي المهارات المطلوبة والموارد الخارجية المطلوبة لمواجهة المشكلة؟ وما هي المهارات المتوفرة لدى المسترشد والتي تساعده على حل المشكلة؟

٢) ما المرحلة العمرية المناسبة للمشكلة؟

٣) متى بدأت المشكلة؟

٤) ما الموارد الخارجية التي نحتاج إليها في مواجهة المشكلة؟

٥) ما هي وجهة نظر المسترشد عن المشكلة؟ وماذا تعني المشكلة بالنسبة له؟

٦) من هم الأشخاص، وما هي الأنظمة التي لها علاقة بالمشكلة؟

٧) ما هي محاولات المسترشد التكيفية الملائمة وغير الملائمة التي استخدمها لمعالجة الموقف أو المشكلة؟

فمن الأخطاء التي لا تغتفر أن تقوم بإرشاد أحد دون أن تفهم المشكلة الحقيقية التي وقع فيها أو أن تقوم بإملاء المسترشد ما يجب عليه فعله، فالسبيل الوحيد للتأثير على المسترشد هو أن تفهمه جيدًا أولًا.

لأنك إذا لم تفهمه وتتفهم موقفه المميز ومشاعره الخاصة؛ فإنك لن تعرف كيف ترشده أو تتناقش معه.

المعيار التاسع : تصميم الأفعال

يهدف تصميم الأفعال إلى عدة أمور تساعد على إعداد الخطة والأهداف، فبعدما تعرفت على أصل المشكلة وبنيت وعياً شاملاً حول الموضوع الذي يتكلم فيه المسترشد، تنتقل بعد ذلك إلى المرحلة التي تليها وهي تصميم الأفعال والتي تهدف إلى:

- القدرة على إيجاد الفرص للتعلم عند المسترشد أثناء العمل والحياة اليومية.
- العمل مع المسترشد عن قرب حتى تتمكن من تصميم أنشطة أو اختيار نوع العمل الميداني خارج جلسات الإرشادات لمواصلة الاستكشاف وزيادة الوعي والتعلم والتحرك نحو الهدف المرغوب.

يساعد قرب المرشد من حياة المسترشد على تكامل المعلومات واكتمال الصورة في ذهن المرشد، بل وتعطي للمرشد المسار الصحيح الذي يتخذه لكي يرشد المسترشد.

فقرب المرشد من عمل المسترشد ومعرفة بعض تفاصيل حياة المسترشد سواء حياته الشخصية أو تصرفاته في العمل أو حتى تعامله مع أصدقاءه كل ذلك يساهم على تحصيل وفرة من المعلومات والتي يبني عليها المرشد الأسس التي سينتهجها لإرشاد المسترشد.



فعملية تصميم الأفعال ما هي إلا أمر تكاملي لعملية بناء الوعي، فإن كان بناء الوعي يتم بناء على المعلومات التي يقولها المسترشد عن نفسه، إلا أن تصميم الأفعال تعتبر مشاهدة هذه المعلومات على أرض الواقع.

فلا يكتفي المرشد بالمعلومات التي يقولها المسترشد بل يغوص معه على أرض الواقع ويجول معه في عمله وحياته حتى يتسنى له إرشاده بطريقة صحيحة.

ومن الأمور الهامة في عملية تصميم الأفعال هو أن بعض المسترشدين في الجلسة الإرشادية يكون عندهم من الخوف والخجل ما يمنعهم من الحديث عن أمور حياتهم الخاصة أو الكلام في أدق تفاصيل حياتهم.

ولهذا تجد من المهم جدًا أن يشترك المرشد مع المسترشد في أمور حياته، حتى يفهم طبيعة شخصية المسترشد ويكتشف أفعال ومعلومات أكثر عن حياته.



المعيار العاشر: تصميم الأهداف والخطة

يهدف هذا المعيار إلى وضع الأهداف والخطة التي تساعد على إرشاد المسترشد، ويهدف ذلك المعيار إلى الأمور التالية:

- الشراكة مع المسترشدين لتطوير تلك الأهداف بطريقة (SMART) تحديد وقابلة للقياس، قابلة للتحقيق وواقعية ومحددة بتواريخ.
- القدرة على التطوير والحفاظ على مستوى التدريب الفعال مع العملاء.
- البقاء على بينة من مستوى المسترشد، وتعلم أسلوب السرعة والالتزام بهدف. تحديد النجاحات التي تعتبر هامة بالنسبة للمسترشد.



تعتمد قدرة المسترشد على النجاح فى الحياة على قدرته على تحديد ما يريد، وعلى رؤيته لأهدافه، ومن ثم السعى لتحقيق تلك الرؤية والأهداف، حيث أن تحديد الأهداف بدقة يجعل الوصول اليها أسهل، بعكس اذا ما كانت الأهداف غير واضحة، فلا يمكن لأحد الوصول الى شىء لا يعرفه.



أولًا: أهمية وضع الأهداف

تأتي أهمية وضع الأهداف في عدة أمور:

١-الثقة بالنفس: كتابة الأهداف ووضع الخطة من العوامل التي تساعد صاحب المشكلة على الشعور بالثقة بالنفس والقدرة على معالجة المشكلة أو الأزمة، وتزداد هذه الثقة باستمرار بزيادة تحكمه في حياته، وتحقيق أهدافه.

٢-التحكم في الذات:وجود برنامج منظم ومتزن ومتكامل لتحقيق الأهداف في مختلف جوانب الحياة، يعطى شعوراً بالتحكم في المصير، ويعطى للإنسان القوة كي يقوم بالمبادرة في كافة شئون حياته ويجعله يتحلى بالقوة والثبات.

٣-الاستمتاع بالحياة:بدون وجود خطة تصبح حياه الإنسان وكأنها حالة طوارئ، فكل شيء مضطرب ومتداخل، فعشوائية الحياة هي من أكبر أسباب الفشل وعدم تحقيق الأهداف أو التقدم في الحياة.

وعلى عكس ذلك، فإن وجود خطة متوازنة ومنظمة ، تجعل الإنسان أكثر تركيزًا وإنجازاً، وسيجد أن هناك طاقة هائلة ونشطة بداخله على الدوام تدفعه إلى الاستمتاع الدائم بحياته.



ثانيًا: صفات الأهداف الفعالة

١. تعكس حاجات المسترشد وملكاته الأساسية: قد تتعلق الأهداف الجيدة بأي من جوانب الحياة المختلفة كالجانب المادي، أو الروحي، أو الاجتماعي.

فكثير من الناس يشعرون بعدم الرضا الناتج عن عدم التوازن بين جوانب الحياة؛ لأن أهدافنا عادة ما تكون متعلقة بالجانب المادي فقط وذات ضغط زمني، مما يعد تجاهلًا ضاراً للأبعاد الحيوية في الحياة، وهو الأمر الذي يحرم الشخص من التفاعل الإيجابي الخلاق بين الأهداف والذي يشمل مختلف أبعاد ونواحي الحياة.

٢. أنها تنبع من شخص المسترشد: لا ينبغي أن ينبع الهدف من حاجة طارئة أو رد فعل، وإنما ينبغي أن يكون منسجمًا مع الأحاسيس الداخلية، وأن ينبع من أعماق المسترشد، ويكون منسجمًا مع رسالته ومع اتجاهه.

٣. أن تكون في بؤرة تركيزه: للإنسان بؤرة تركيز ذهني يقع فيها كل ما يهما ويشغلنا، وتتكون هذه البؤرة من عدة دوائر، وتسمى الدائرة الأولى دائرة الاهتمام وهى التي تقع فيها مشاغل الإنسان العامة، كالصحة، وخطط الأبناء، وقرارات الحكومة، والمواعيد الهامة، والأحداث السياسية الهامة في العالم.

الدائرة الثانية تقع داخل الدائرة الأولى وتسمى دائرة التأثير، وهي تشمل الأشياء التي يمكننا التأثير فيها، بالطبع ليس كل ما يقع في هذه الدائرة نستطيع التأثير فيه مثل الأحداث السياسية العالمية أو قرارات الحكومة، ولكن يمكنه التأثير في نواح أخرى مثل: خطط الأبناء والصحة.

وهناك دائرة أصغر تقع داخل الدائرة الثانية وتسمى بؤرة التركيز، وفي هذه البؤرة تقع الأشياء التي تهم الإنسان وترتبط برسالته، وفي نفس الوقت يمكنه التأثير فيها، فعندما يبذل الإنسان الطاقة أو يكرس وقت خارج هذه البؤرة فإن ذلك يُحِد من فاعليته، ولكن عندما يعمل داخل هذه البؤرة من خلال وضع أهداف تتعلق بها، فإنه بهذه الطريقة يُعظم النفع من وقته وطاقته.



دوائر التركيز الذهني

ثالثًا: كيف تحدد هدف المسترشد؟

الأهداف بطريقة SMART (الأهداف الذكية):

عليك أن تضع في اعتبارك أنه ليست كل فكرة أو نية لفعل مستقبلي تعتبر هدفًا حقيقيًا، بل يجب أن يتسم الهدف بسمات وخصائص معينة تجعله هدفًا حقيقيً ،وهذه السمات على النحو التالي:

Create S.M.A.R.T. Goals
S SPECIFIC
M MEASUREABLE
A ACHIEVABLE
R REALISTIC
T TIMELY

- أن يكون الهدف دقيقًا ومحددًا (Specific)

وضوح الهدف وخلوه من الضبابية يعد من السمات الهامة للأهداف، كما أنه لا يكفي أن يكون واضحًا فقط، بل يجب تحديده ووصفه، فهناك نوعان من الأهداف:

- هدف غير محدد (أريد أن أصبح غنيًا – أريد شهادة جامعية).
- هدف محدد (أريد أن يصبح رصيدي في البنك سبعة ملايين ريال – أريد شهادة جامعية في تقنية المعلومات من الجامعة الفولانية)

- أن يكون الهدف قابلاً للقياس (Measurable)

الأهداف القابلة للقياس هي الأهداف التي يمكن قياس وتقييم مدى إنجازها بشكل عملي، بحيث يمكن وضع خطة تنفيذيه لها على مراحل محسوبة بدقة ومراقبة مدى التقدم في إنجازها.

- هدف غير قابل للقياس (أريد أن أرفع من مستوى مهارتي في اللغة الإنجليزية).
- هدف قابل للقياس (أريد أن أذاكر اللغة الإنجليزية بمعدل ساعتين كل يوم لأرفع من مستوى مهارتي).

- أن يكون قابلًا للإنجاز والتحقيق (Attainable)

عند وضع الأهداف، علينا تحديد الطرق والأساليب لتحقيقها في ضوء مواردنا وإمكانياتنا المتاحة، مع التخطيط الحكيم لتنفيذها.

- أن يكون واقعيًا وملائمًا (Relevant)

يجب أن تكون الأهداف ملائمة وواقعية ومن الممكن تحقيقها في ضوء ما تسمح به قدراتنا ومهاراتنا حتى نتمكن من بلوغها. إن تحديد أهداف غير واقعية تجعل من الصعوبة تحقيقها وهذا يؤدي إلى الإحباط وفقدان الحماس.



- أن يكون له إطار زمني (Time Bound)

لا يكفي أن يكون الهدف واضحًا ومحددًا، بل يجب أن يكون له حدود زمنية مناسبة حتى نتمكن من إنجازه، وتحقيقه، وتعتبر الأهداف غير المحددة بفترات زمنية هي مجرد أحلام ورغبات وليست أهدافًا، لاحظ في المثال التالي:

- هدف غير محدد المدة (سوف أدخر مبلغ مئة ألف ريال لأستثمرها في مشروع تجاري).
- هدف محدد المدة (سوف أدخر مبلغ ثلاثة آلاف ريال من دخلي كل شهر لأبدأ مشروعي التجاري بعد ثلاث سنوات).

- تدريب على الأهداف: لعبة صح أم خطأ:

- [ ] هدفي (أن أملك كوكب الزهرة.)
- [ ] هدفي(أن أسافر في إجازة الصيف إلى ماليزيا لمدة عشرة أيام).
- [ ] هدفي (أن أكون ضعيفا جدا ورشيق).
- [ ] هدفي(أن أكون جامعياً.)
- [ ] هدفي (أن أتخرج في كلية الطب في عام ٢٠١٨ بتقدير جيد جدا)
- [ ] هدفي(أن أكون وزيراً للدولة في أقل سنة بعد تخرجي في الجامعة مباشرة.)

- النتيجة:

☒ هدفي أن أملك كوكب الزهرة.

☑ هدفي أن أسافر في إجازة الصيف إلى ماليزيا لمدة ١٠ أيام.

☒ هدفي أن أكون ضعيفا جدا ورشيق.

☒ هدفي أن أكون جامعي.

☑ هدفي أن أتخرج من جامعة الطب في عام ٢٠١٨ بتقدير جيد جدا وأعلى.

☒ هدفي أن أكون وزير للدولة في أقل من سنة بعد تخرجي من الجامعة مباشرة.

رابعًا: نصائح لكتابة الأهداف

١) تجنب إهدار الوقت: إن الوقت الذي يمضي لا يمكن استعادته أو تعويضه، ولهذا تعد العقبة الأساسية أمام إنجاز النشاطات والمهام اليومية هي سوء استغلال المسترشد لوقته، ففي كل لحظة ينبغي عليه أن يسأل نفسه "ما هو الاستغلال الأفضل للوقت؟"، ومن ثم يتصرف من منطلق إجاباته على هذا السؤال.

٢) **حدد هدفًا واحدًا لكل عام:** اكتب هدفاً يمكن للمسترشد أن يراه عدة مرات في اليوم الواحد، ضع نسخًا من هدفه المكتوب في حافظة نقوده، وفوق مرآته، وعلى باب منزله، وفي أي موضع آخر تقع عليه عينه كثيرًا خلال اليوم.

اجعله يقرءاه ثلاث مرات يوميًا على الأقل، ولتحرص على أن تتضمن الصيغة المكتوبة التاريخ المحدد الذي يتطلع المسترشد أن يبلغ فيه هدفه.

٣) **اجعل المسترشد يتشبث بأهدافه إلى أن يحققها:** فالمستسلم لا يفوز والفائز لا يستسلم أبدًا.

٤) **يجب أن تكون الأهداف محفزة للمسترشد،** فلا تجعلها شديدة السهولة، بل اجعله بحاجة إلى أن يتحدى نفسه ويتخلص من القيود حتى يبتعد عن الخمول.

٥) **احرص على تسجيل ما يحققه وينجزه:** اجعل المسترشد يضع علامة مميزة أمام كل بند على قائمته اليومية حينما ينتهي منه، وحاول أن تدفعه لينجز كل ما هو موجود على قائمته كل يوم.

وإن لم يستكمل كل ما هو موجود على قائمته فينقل البنود غير المنجزة لليوم التالي ويضمها إلى الأمور التي يجب القيام بها لذلك اليوم.



خامسًا: مراحل الوصول إلى الهدف

بعدما علمت أهمية الأهداف وتريد أن تضع أهدافاً للمسترشد وهو يملك الأدوات اللازمة لتحقيق الأهداف التي يصبو إليها، هيا نحدد ما هي الأهداف التي تريد فعليًا تحقيقها.

هذه هي أهم خطة ستخطها مع المسترشد في حياته، فأنت تضع وتخطط له مستقبله، لذا قم بإحضار قلم وورقة وقم بتدوين الجوانب الخمس للحياة وهي (الديني، الاجتماعي، الشخصي، الصحي، المهني).

واجعل لكل جانب من جوانب الحياة صفحة مستقلة، وتحت كل جانب اكتب قائمة أحلام المسترشد وأمانيه، ولا تقم بتبرير أحلامه، بل أجعله فقط يكتب ما يطمح إليه، ثم قم بترتيب هذه الأحلام حسب الأولوية.

ثم أجعل المسترشد يكتب في ورقة منفصلة أهم قيمه التي يتبناها في حياته كـ (الإيمان، الصبر، الحب، الإخلاص، الالتزام)؛ لأن هذه القيم هي الوقود الذي سيغذي أهدافه ويعطيها القوة والطاقة.

قم بتعديل أهداف المسترشد لتتماشى مع قيمه، فالغاية النبيلة لا يمكن تحقيقها من خلال وسيلة غير مشروعة، وصاحب القيم المثالية يحتاج إلى أهداف تمثل ما يعتقده.

سادسًا: إعداد الخطة وترتيب الأهداف

الإنسان الناجح هو الذي يرتب أموره على أساس معرفته بإدارة الوقت، بحيث لا يطغى غير الهام على المهم، ولا يطغى العاجل على غير العاجل، بل يوزع أعماله وأهدافه على ضوء هذه المربعات الأربع، بحيث يجعل تركيزه على مربع الجودة والتميز، لأنه عنوان النجاح والتفوق، ويبقى التوازن سيد كل المواقف.

	عاجل	غير عاجل
هام	أزمات	استعداد مستقبلي
	مشروعات ومشكلات	بناء علاقات
	اجتماعات	تنمية ذاتية
	مربع الإنتاج	مربع الجودة
غير هام	مكالمات هاتفية	مشاهدة تلفزيون
	لقاءات	جلوس في المقهى
	أنشطة	تسوق واصطياف
	مربع الخداع	مربع الضياع

وبهذا الجدول تضع للمسترشد الطريق لوضع الأهداف الإرشادية داخل الجلسة، ولكن يبقى أمر هام ألا وهو أن هذه الأهداف يجب أن تكون نابعة من المسترشد نفسه وليست أهدافاً يمليها المرشد عليه، ثم بعد وضع الأهداف تأتي المرحلة التي تليها ألا وهي متابعة الخطة والأهداف.

حينما يضع المرشد خطط وأهداف في جلساته الاسترشادية، فتجده في نهاية الجلسة يعرف ما الذي سيحدث في الجلسة، ولهذا فإن تلك الأهداف يجب أن تتابعها، فالمتابعة أمر مهم لإرشاد المسترشد، وأيضًا تساعد المرشد في ترتيب الأولويات.





المعيار الحادي عشر: متابعة الخطة وتعديلها

يهدف ذلك المعيار وهو ختام المعاير إلى متابعة الخطة التي بين المرشد والمسترشد، ولهذا يهدف ذلك المعيار إلى:

- القدرة على جذب الانتباه لما هو مهم للمسترشد وترك الخيار للمسترشد لاختيار التصرف الأنسب له.
- التركيز على ما هو مهم للمسترشدين، والاعتماد عليه.

بعد قيام المرشد والمسترشد بتحديد أهداف وأساليب عملية التدخل تأتي آخر مرحلة ألا وهي متابعة الخطة وتعديلها، ولهذا فإن تلك المرحلة تتسم بتحويل الخطط إلى أفعال، ولهذا فهي تحوي ثلاثة أهداف أساسية:

١) مساعدة المسترشد للتعبير عن مشاعره الإيجابية والسلبية كما يعلمها.

٢) توضيح وتأكيد حاجات المسترشد ومطالبه وحقوقه.

٣) مناقشة المسترشد في المصاعب التي تواجهه والتعاون معه للتغلب عليها.

وتختلف عملية المتابعة على اختلاف الأهداف العملية الإرشادية، فمثلًا إذا كان هدف العملية الإرشادية هو مساعدة المسترشد لاتخاذ قرار بشأن اختيار العمل المناسب فهذا الهدف يتطلب من المرشد والمسترشد القيام بالخطوات التالية:

- وضع الخطة المناسبة للوصول إلى تحقيق رغبة المسترشد، وتعديلها إذا حدث أي متغير في أهداف المسترشد.
- البحث عن مطالب وشروط المهن المتاحة من حيث امتيازاتها.
- جمع المعلومات المتعلقة بخصائص المسترشد واهتماماته وشخصيته وميوله ونوعية الأنشطة التي يفضلها ويستمتع بها.
- تقويم الأعمال والمهن واختيار المناسب منها الذي يتفق مع اهتمامات وقدرات وقيم المسترشد ونمط أو أسلوب حياته.
- الاستفادة من هذه المعلومات في تحديد القدرات المهنية للمسترشد.

ولهذا تهدف عملية المتابعة إلى التأكد من سلوك المسترشد الطريق الصحيح، وأن الجلسات الإرشادية تأتي بثمارها، فقد يختار المسترشد أحد الأهداف ثم يحدث له بعد ذلك عارض أو أمر جلل في حياته .

ويغير من مجرى حياته ويؤثر عليها مما يستتبع ذلك تغيير في الأهداف الحياتية للمسترشد، وهنا يأتي دور المرشد بأن يعدل ويساعد المسترشد على تعديل خطة أهدافه ثم التأكد بأنه يسير على تلك الخطة المعدلة ليحقق نجاح الإرشاد مرة أخرى.

ويعتمد المرشد على أساليب مختلفة ومتنوعة لقياس مقدار النجاح الذي تحقق من المقابلات والجلسات الإرشادية، والمراقبة الذاتية وكذلك المشاعر الإيجابية المترتبة على إنهاء تلك الجلسات، ويعتمد تولد هذه المشاعر الإيجابية على علاقة المسترشد بالمرشد ومدة الجلسات، ودرجة تحقيق الأهداف، وحجم الإنجازات.

وأخيرًا تتضمن مرحلة الإنهاء عملية المتابعة وهي من العمليات الأساسية التي تستخدم في كثير من العمليات الإرشادية وذلك بهدف التأكد من الإنجازات والمحافظة عليها، وتوفير الدعم والمعونة والمعلومات لمواجهة أي عقبات أو صعوبات تعترض طريق المسترشد.

- **إجراءات لمتابعة الخطة:**

ويمكن للمرشد متابعة مسترشديه من خلال استخدام الأساليب التالية:

١) تشجيع الاتصال اللاحق مع المرشد على الدعم والمعونة من أجل المحافظة على المكتسبات.

٢) إجراء مقابلات لاحقة لمعرفة وتحديد فعالية العملية الإرشادية ودرجة تأثيرها على المسترشد وعلى تحقيق أهدافه الشخصية، ومعرفة الصعوبات التي يواجهها وما يمكن أن يقدمه له.

٣) ترتيب جلسة لاحقة بعد شهر أو شهرين لمتابعة إنجازات المسترشد وتزويده بالمشورة.

- **الخطوات الثمانية للجلسات الإرشادية:**

١. التهيئة والترحيب وكسر الجليد: كسر الجليد أمر حيوي ومهم جدا في بداية الجلسات الإرشادية، فقد تكون الجلسة الأولى كلها كسر جليد.

٢. شرح الخطوات ومراجعة ما تم آخر جلسة، هذا الشرط للجلسات المستمرة ويحدث في الجلسات الثانية والثالثة وهكذا، الاتفاق على الموضوع ومحتوى الجلسة.

٣. إتباع خطوات GROW.

٤. التأكيد على إعطاء مهمة وتحويل الإجابات الأخيرة إلى خطة عمل.

٥. التلخيص والتأكيد على ما تم في الجلسة، فلابد من تلخيص الأهداف التي تم الإنفاق عليها.



٦. كتابة ملاحظاتك، كل جلسة بجلستها.

٧. تحديد هل يحتاج المسترشد إلى إرشاد أم يحتاج إلى نوع ثاني.

٨. نقد المسترشد بطريقة بناءه ومتابعته.



محمد الجفيري

دورة "القيادة بالإرشاد"




الفصل السابع
النقد والمتابعة



أولًا: النقد البناء

تأتي أهمية النقد البناء لمساعدة المسترشد في الجلسة الإرشادية ليصل إلى أفضل الحلول ويعالج المشاكل التي تواجهه بنفسه، ولهذا سأطرح عليك أيها المرشد سؤالًا هل تنتقد بشكل استراتيجي؟

تذكر آخر مرة قمت فيها بنقد زميل لك، هل قمت بإعداد أفكارك قبل أن تعرضها؟ أم أنك أسرعت بالنقد بدون تفكير وبعبارات تغلب عليها السلبية؟

يتعين عليك كمرشد أن يصبح ناقدًا استراتيجيًا: بحيث يتسنى لك الاستفادة من قوة النقد الإيجابي. إن أفضل طريقة هي أن نتدرب على هذا من خلال تحديد موقف ما يتطلب منك نقدًا، وقبل أن تبدأ في نقد الطرف الآخر عليك أن تسأل نفسك الأسئلة الآتية:

ما هي دوافعي لإظهار النقد؟

ما الذي أريد توصيله للآخرين بالضبط؟

ما الذي أريد تغييره؟

ما الحلول والأهداف التي يمكن أن أعرضها؟

وما الذي يمكنني فعله لمساعدة الشخص على تحقيق هذه الأهداف؟

كما يمكنك أيضًا أن تعتاد النقد الاستراتيجي من خلال إعداد قائمة بأهم الأسئلة التي يجب أن تطرحها على نفسك قبل أن تقوم بالنقد، وعندما تستخدم هذه القائمة بأمانة فسوف تجد أنك تطرح هذه الأسئلة على نفسك بشكل آلي في أي موقف مستقبلي يتطلب منك نقدًا.

عندما يركز النقد على أوجه التحسن يؤدي ذلك إلى خلق ميل عقلي لاستخدام النقد كوسيلة تربوية وتعليمية وهنا تتحول مهمة المرشد إلى مساعدة الشخص على التحسن، وهكذا تجد نفسك قد



بدأت في تحديد طرق معينة يمكنك من خلالها مساعدة من ترشده، وهكذا يصبح تركيز نقدك على إيجاد الحلول.



اختر أنسب الكلمات

اختر كلماتك بعناية؛ فالكلمات التي تستخدمها في عملية النقد تحدد ما إذا كان سيتم الاستفادة من قوة النقد الإيجابي أم لا.

ومن الطرق التي تمكنك من البدء باستخدام الكلمات المناسبة أن تتجنب استخدام الكلمات السلبية المشوبة بالعواطف، والاستفادة من قوة النقد البناء تعتمد على جعل الشخص الآخر مستعدًا لتقبل ما تقوله.

يقلل استخدام الكلمات السلبية المشوبة بالعواطف من استعداد الشخص للتقبل، فعلى سبيل المثال قد يكون المسترشد متسرعاً، ولكن عندما تخبره بأنه متسرع فإن هذا لن يجعله أكثر قابلية لتقبل ما تقوله.

ومن الطرق المفيدة أيضًا في هذا السياق أن تولى اهتمامًا خاصًا بالكلمات والعبارات التي تستخدمها عند البدء في عملية النقد، ومن الإرشادات أو الوسائل الفعالة خاصة مع الأشخاص الذين قد تتوقع منهم أن يتبنوا موقفًا دفاعيًا أن تذكر هدف النقد البناء.

ويمكن تحقيق هذا من خلال التفكير بشأن الهدف النهائي الذي تريده من وراء نقدك، فذكر الهدف من وراء النقد البناء يزيد من إمكانية إنجاز المهمة.



وعليك أن تتجنب كلمات مثل "دائما" و "أبدًا"، فهذه الكلمات خاصة عندما يصاحبها كلمة "أنت" المحملة بنبرة اتهام لا تختلف عن تصويب مسدس نحو شخص ما، والكلمتان "دائما" و "أبدًا" هما نوع من التعميم المبالغ فيه.

كما أنهما بالإضافة إلى التعبيرات المحتوية على كلمة "أنت" والتي تحمل نبرة شكوى تثير موقفًا دفاعيًا لدى من يستمع إليها.

إذن، فالقاعدة التي تهمنا هنا هي "لا تتلفظ أبدًا بكلمة دائمًا أو أبدًا"، والأولى أن يتم استخدام كلمة "أحيانًا" فعندما تقول: " أحيانًا ما يحتاج عملك إلى مزيد من الدقة" فإن هذا سيحقق نتائج أكثر إيجابية من أن تقول "دائمًا ما يحتاج عملك إلى مزيد من الدقة" وعادة ما تكون كلمة "أحيانًا" هي الأدق ، ولكن نادرًا ما تكون كلمة "دائما" أو "أبدًا" في محلها.

ومن الكلمات التي تهدم إيجابية النقد "ينبغي" وكثيرًا ما نردد في نقدنا عبارات مثل" لقد كان ينبغي عليك أن تفعلها بهذا الأسلوب" والمشكلة هنا أنك عندما تخبر شخصًا بما كان ينبغي عليه فعله، فأنت تشير إلى أن ما فعله كان خطأ، وهنا سيبدأ الشخص الآخر في الدفاع عن نفسه وسوف تسمع عبارات مثل "لم يكن بمقدرتي"، لذا فمن الأنسب أن تستخدم كلمة "يمكن" كأن تقول "يمكنك أن...".



واستخدام كلمة "يمكن" يعمل على تحقيق إحدى الوظائف المهمة للنقد ألا وهي إعطاء اختيارات للشخص الذي تنتقده، فبدلًا من الإشارة إلى أن ما فعله الشخص كان خطأ، تستطيع من خلال النقد البناء أن توفر للشخص الآخر بدائل جديدة لإنجاز المهمة موضع النقد.

كما أنك باستخدام كلمة "يمكن" تبعث برسالة إلى المسترشد مفادها أنك لست متحيزًا لآرائك وهو ما قد يُفهم من كلمة "ينبغي".

أجعل المسترشد يلعب دورًا في عملية النقد:

هناك طرق عديدة لدفع المسترشد إلى المشاركة في عملية النقد، فيمكن على سبيل المثال أن تسأله عن رأيه في كيفية حل مشاكله. ولهذا الأمر أهداف عديدة، فهو يجبر المسترشد على الاهتمام والمشاركة في الحوار، ويساعدك على تحديد مدى تقبله للنقد.

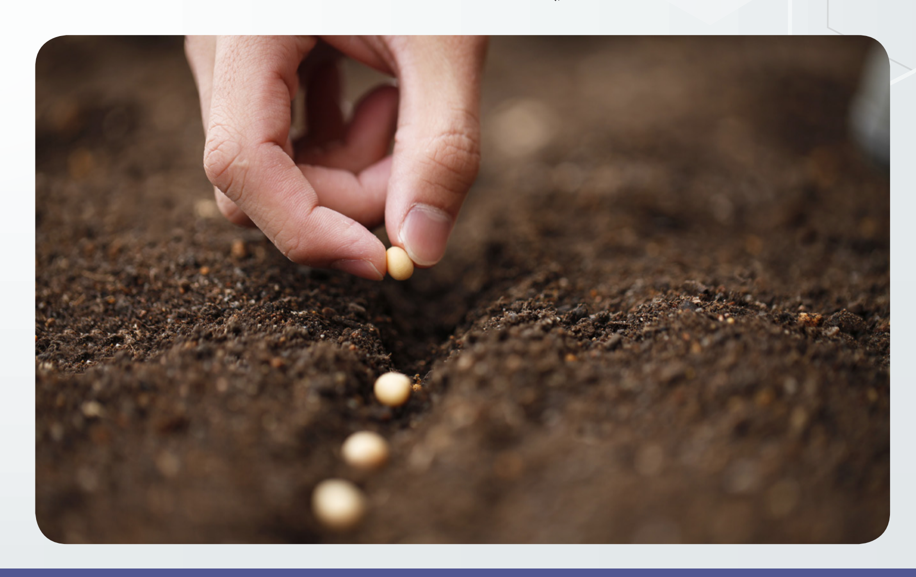
كما ستجد أنك حينما تسأل الشخص الآخر عن رأيه فإن هذا يقلل إلى أقصى قدر ممكن من احتمال تبني هذا الشخص لموقف دفاعي، ففي معظم الأحيان عندما نتعرض للنقد فإن تفكيرنا يكون منصبًا على البحث عن الرد حتى قبل أن ينهي الناقد حديثه.

ويكاد المرء منا لا يقدر على الانتظار حتى يأتي دوره للرد بل غالبًا ما نقاطع المتحدث لندفع عن أنفسنا النقد، أما حين تبدي للشخص أنك تريد وجهة نظره فإن هذا يزيد من تقبله للأمور؛ لمعرفته بأن لديه فرصة للتعبير عن رأيه.

أسلوب النقد البناء

النقد هو عملية تقييم للإيجابيات والسلبيات ولكن ما نراه أن معظم الناس يغفلون ذكر آية مزايا عندما يوجهون النقد، وهو ما لا ينبغي عليك فعله إذا كنت تريد أن تصل إلى النقد البناء.

وقد تكون من أولئك الذين يعتقدون أن ذكر بعض الإيجابيات في النقد يمثل طريقة لتخفيف حدة النقد، وهذا الاعتقاد صائب إلى حد ما، ولكن إلى جانب هذا هناك فوائد أخرى عديدة لذكر الإيجابيات التي تساعد على جعل النقد مثمرًا وفعالًا.



أفضل أنوع النقد البناء: طريقة الساندوتش

تعتمد هذه الطريقة على طرح أمر إيجابي عن المسترشد، ثم توجيه الملاحظة أو النقد الذي يريد به المرشد أنه يوجهه للمسترشد.

ثم يقول بعد ذلك أمر إيجابي عن المسترشد، أي يقول المرشد أمر إيجابي ثم أمر سلبي ثم أمر إيجابي، وهذا الأسلوب جيد في النقد.

- (إيجابيات) +
- (ملاحظات) -
- (إيجابيات) +



وهكذا تستطيع أن يقدم نقداً بناءًا للمسترشد بطريقة سهلة تساعده على اكتشاف الحلول وتغيير ذلك النقد إلى فعل إيجابي يدعمه لإيجاد حلول للمشكلة التي تواجهه.

أنواع الانتقادات

قسم العلماء أنواع النقد إلى أربعة وهي :

أعتقد أنها ممتازة ويمكن أن تطبق	أعتقد أنها جيدة ولكنها تحتاج لتطوير
(ثناء)	(نصيحة)
أعتقد أنها سيئة ولكن أعتقد أنه يمكن تطبيقها	أعتقد أنها سيئة ويجب أن تستبدل
(اقتراح)	(معارضة)

فإذا كانت فكرة قابلة للتطبيق وكانت فكرة ممتازة ومقبولة فهي ثناء، أما إذا أعتقد المرشد أنها فكرة جيدة ولكنها تحتاج لتطوير فهي نصيحة، وطالما وضع (لكن) فله رأي مخالف.

أما إذا كانت فكرة سيئة، ولكن ممكن نطبقها فهي اقتراح، أما النوع الأخير وهو المعارضة والناس لا تقبل المعارضة، عندما تكون الفكرة سيئة ويجب أن تستبدلها فهي معارضة.



وتجد أنه في كثير من الأحيان قد تقدم نقدك بطريقة بارعة تأتي بنتائج مثمرة، إلا أنك في أحيان أخرى تقدم نقدك أيضًا بطريقة بارعة ويكون المسترشد متلهفًا للتغيير، إلا النتائج لا تدون، ولهذا عليك أيها المرشد متابعة المسترشد.

على الرغم من حقيقة أنك قد وجهت نقدًا إيجابياً وأن المتلقي مستعد للاستجابة إلا إنه ينبغي عليك أن تتأكد من استمراره على النهج، وبطريقة أخرى، إذا أردت أن تكون قوة النقد البناء دائمة التأثير فمن الأفضل أن تتذكر المتابعة.

ثانيًا: المتابعة

متابعة حالة المسترشد: موجودة في العقد، ولهذا يجب الاهتمام بالأمور الآتية :

يجب تدوين ما تم الإتفاق عليه

تهتم المتابعة بملاحظة ما إذا كان المسترشد يستجيب وفقًا لما تم الاتفاق عليه، ويقوم المسترشد بإبلاغ المرشد بملاحظاته بشكل مباشر، وبمعنى أدق إن المتابعة تعني إدراك أن النقد هو عملية تطويرية، وليس بالضرورة أن يكون التغيير سهلًا، وفي حالة النقد فإن المرشد غالبًا يحاول الوصول إلى المسترشد لتطوير طريقة جديدة للاستجابة، وتساعد المتابعة على تحقيق مهمتك الإرشادية.

بعد أن يقوم المرشد بإرشاد المسترشد إلى الطريق التقويم، يأتي دور هام للمرشد وهو أن يتأكد أن المسترشد يمشي في هذا الطريق ولم ينحرف بعد الولوج فيه، فمهمة المتابعة تأتي بعد انتهاء الجلسات الإرشادية، ودورها هو التأكد أن المسترشد لم ينحرف عن المسار القويم الذي تم إنشاءه خلال عملية الإرشاد.

ويقع الكثير من المرشدين في خطأين عند المتابعة: الأول الافتراض بأنه عند عدم ملاحظة أي تحسن على المسترشد فإن هذا المسترشد شخص غير ملتزم ويتجاهل التعليمات والنقد، ثم يبدأ المرشد بتوجيه نقد هادم للمسترشد أو على أسوأ الفروض يقوم بتدوين ملاحظاته ويحتفظ بها من أجل تقييم الأداء السنوي، وينسى أن تطوير عادات جديدة أو تحسين سلوك المسترشد مسألة صعبة ولا تحدث فجأة.

أما الخطأ الثاني الشائع فهو ملاحظة التحسن دون الاعتراف به، وغالبًا ما يقوم ذلك على حقيقة أن أداء المسترشد لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب.



مرة أخرى فإن التغيير لا يحدث فجأة، فإذا لم تعترف بتحقيق أي تقدم إيجابي مهما كان ضئيلًا، فإن الفوائد لن تتحقق، حتى إن المسترشد ربما يعود إلى حالته القديمة لأنه يرى أن جهوده لا تعود عليه بأية فائدة ولا حتى أثر إيجابي.

وحيث إن التغيير يكون صعبًا خاصة مع عدم وجود أي حافز؛ فسيكون من السهل أن تطفو العادات القديمة على السطح، وبالإضافة إلى ذلك إذا انتظرت حتى يتقن المتلقي مهمته، فإنك سوف تنتظر إلى الأبد.

وإليك الطريقة التي يمكنك من خلالها تنفيذ متابعتك: بمجرد أن تلحظ تقدمًا تحدث مباشرة إلى المسترشد، وسوف تكون ملاحظتك لتقدمه حافزًا إيجابيًا وسوف تحافظ على استمرار قوته الدافعة وتمكنه من تقديم أداء أفضل.





يجب مراجعة ما تم النقاش فيه المرة الماضية

إذا رأيت أن المسترشد يعاني من صعوبة في أداء عمل مثمر فأعد النقد عليه واشرح له كيف يمكنك مساعدته مرة أخرى، وفي أحيان كثيرة نطالب المسترشد بأن يحاول بجد أكثر، وربما يكون إلقاء مسئولية التغيير على المسترشد في كلتا الحالتين أمرًا فعالًا أو غير فعال.

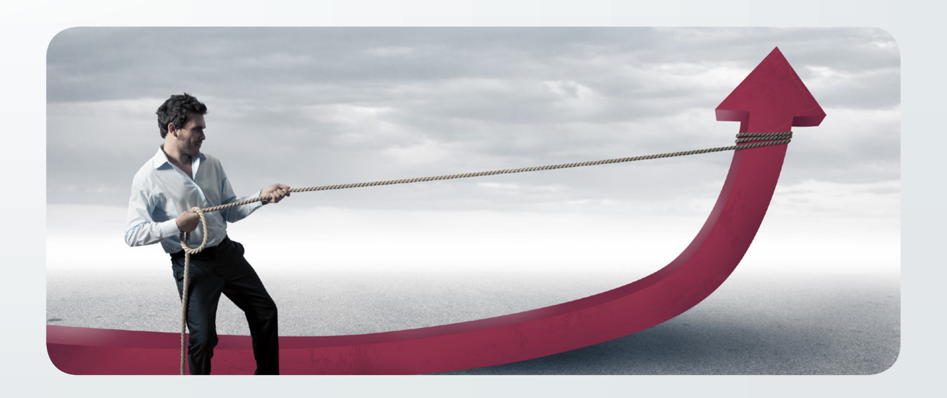
وعندما تتساءل كمرشد عن كيفية تقديم المساعدة فإنك تشترك بصورة مباشرة في عملية تطوير أسلوب المسترشد وتشارك في متابعة ذلك التطور، وطالما أنك تساعد فأنت تتابع.



وربما يكون الأكثر أهمية هو أن تُظهر للمسترشد من خلال متابعتك للنقد أن تعبيرك عن الرغبة في المساعدة ليس بالكلام وحسب، فيبدأ في الشعور بأنك ملتزم بمساعدته، ويبدأ في تلقي نقدك طواعية؛ لأنه بدا في رأيه كجزء من الجهد المشترك لزيادة معلوماته وتحسين مستقبله وادفعه إلى النجاح، بمعنى آخر، فإن المتابعة تساعد المتلقي على الوصول إلى قوة النقد البناء.

متابعة الأهداف ومدى تقدم المسترشد حيالها

تساعد عملية متابعة الأهداف التي يقوم بها المسترشد على التأكد من نجاح العملية الاسترشادية، فالمرشد يتابع الأهداف التي تم وضعها لإرشاد المسترشد وقاما بالاتفاق عليها، ولهذا يتابع المرشد مدى تقدم المسترشد حيال تلك الأهداف ومدى إنجازه في تحقيقها وسلوكه طريق نجاح الإرشاد.



- أهداف المتابعة:

- قد تحتاج تعديل بعض الخطط المتفق عليها لتعديل السلوك.
- يحتاج المسترشد إلى مزيد من المساعدة والتشجيع بين الحين والحين.

- وسائل المتابعة:

- الاتصال شخصيًا أو تلفونيًا أو بالمراسلة.
- تحديد مواعيد معينة لحضور المسترشد.
- قد يمتد الاتصال للمتابعة إلى الأسرة أو المدرسة أو العمل.



- فوائد المتابعة:

- أنها تُشعر المسترشد أن المرشد ما زال يهتم به وإنه لم يتخل عنه وأن بابه سيظل مفتوحًا وصدره سيبقى رحبًا وأنه دائمًا على استعداد لتقديم المساعدة عندها سيشعر المسترشد بالاطمئنان للمرشد.
- بعض المسترشدين ينظرون إلى المتابعة على أنها نوع من المطاردة غير المرغوبة تخرج عن حدود عملية الإرشاد، لذلك يجب التأكيد على أهمية المتابعة وأنها ضرورية وذلك في بداية العمل الإرشادي.



المراجع:

- مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، د. كاملة الفرخ، د. عبد الجابر تيم، دار صفاء للنشر والتوزيع – عمان، الطبعة الأولى، ١٩٩٩م.
- قوة النقد البناء، هندري ويسينجر، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠٠١م.
- القيادة بالإرشاد، محمد الجفيري.
- الفوز مع الناس، جون سي. ماكسويل، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩م.
- الإرشاد النفسي والاجتماعي، د. صالح بن عبد الله أبو عبادة، أ. عبد المجيد بن طاش نيازي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ٢٠٠٠م.
- ١٢ قانون كوني للنجاح، هربت هاريس، مكتبة جرير، الطبعة الثالثة، ٢٠١١م.
- تسخير قوة عقلك الباطن في حياتك العملية، د. جوزيف ميرفي، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠١٠م.
- فن التواصل والإقناع، ليلى شحرور، الدار العربية للعلوم ناشرون، الطبعة الأولى، ٢٠٠٩م.
- فن الحوار والحديث إلى أي شخص، روزالي ماجيو، مكتبة جرير، الطبعة الثانية، ٢٠٠٩م.

المراجع

- كيف تصبح متواصلًا جيدًا، نيدو كوبين، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠١١م.
- المقابلة في الإرشاد والعلاج النفسي، د. ماهر محمود عمر، دار المعرفة الجامعية، ١٩٨٧م.
- سحر القيادة، د. إبراهيم الفقي، دار أجيال للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠٠٨م.
- التواصل بوضوح وشفافية، كريس كول، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠١٠م.
- إعداد المدربين، محمد الجفيري.
- القيادة المرتكزة على مباديء، ستيفن كوفي، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م.
- قوة الأهداف، عبد الوهاب الغامدي، تاريخ النشر ٢٠١٣م – ١٤٣٤ه.
- سيطر على حياتك، د. إبراهيم الفقي.
- هذه حياتك لا وقت للتجارب، جيم دونوفان، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م.
- إدارة الأولويات الأهم أولًا، ستيفن كوفي، مكتبة جرير، الطبعة الخامسة، ٢٠٠٧م.
- فن ومهارة التعامل مع الناس، براندون توروبو، مكتبة جرير، الطبعة الرابعة، ٢٠٠٨م.





نبذة عن المؤلف



نبذة عن المؤلف

محمد حسن الجفيري، قطرى الجنسية، استشاري تدريب وتطوير، كاتب إسبوعي في جريدة العرب القطرية، ومقدم برنامج الخبير في (تليفزيون قطر)، مؤلف لأكثر من ٢٥ كتاب في مجال القيادة والتكنولوجيا منها: (تحليل الشخصيات القيادية - القيادة بالإرشاد - القيادة - التخطيط الاستراتيجي - صمم موقعك على الانترنت بدون برمجة)، ومؤسس مشروع وقف أونلاين - أكبر شبكة تدريب مجانية عربية على الإنترنت.

حصل الأستاذ محمد الجفيرى على دبلوم تكنولوجيا معلومات واتصالات - كلية شمال الأطلنطي (خريجين الدفعة الأولى) ICT CNA-Qatar ٢٠٠٤، ومن هنا بدأت إنطلاقته الحقيقية فى عالم تكنولوجيا المعلومات والتخطيط الإستراتيجى والقيادة، حيث درس بعد ذلك فى جامعة ديفون للحصول على درجة البكالوريوس فى تكنولوجيا المعلومات، وفى عام ٢٠١٤ حصل على درجة الماجستير فى التخطيط الاستراتيجي من الجامعة الفرنسية HEC، وهى واحدة من أعرق وأرقى كليات إدارة الاعمال فى العالم، ويقوم حاليا بدراسة الدكتوراه فى جامعة NTU في بريطانيا، وحالياً يعمل كمستشار تطوير وتدريب فى مؤسسة قطر للإعلام.

نبذة عن المؤلف

كونه مستشار محترف فى مجال إدارة المشروعات، يرى محمد نفسه متخصص فى مجال القيادة، فهو مدرب معتمد منذ عام ٢٠٠٤ وقام بتدريب أكثر من ٣٠٠٠ شخص حول العالم ليس فى مجال القيادة فقط ولكن فى مجالات أخرى مثل تكنولوجيا المعلومات والإعلام وإدارة المشروعات والتخطيط الإستراتيجى، كما قام بكتابة العديد من الكتب فى هذه المجالات.

الأستاذ محمد الجفيرى يحمل رسالة واضحة وهى المساهمة فى إعداد جيل جديد من القادة متسلح بالعلم والمهارة والحكمة، ومؤهل لقيادة العالم العربى للإلتحاق بمصاف الأمم العظمى، فهو يؤمن تمام الإيمان بقدرات الشباب القطرى والعربى، لذا فهو يبذل كل طاقته فى تدريب وتأهيل وتحفيز ودعم الشباب القطرى والعربى لتحويل أفكارهم وأهدافهم الى حقيقة واقعة تساهم فى رسم مستقبل أكثر إشراقا لقطر ولأمتنا العربية والإسلامية.





نبذة عن مجموعة صناع الإبداع

نبذة عن مجموعة صناع الإبداع

مجموعة صناع الإبداع تأسست لتكون المظلة التي ترعى مهارات الشباب وقدراتهم عن طريق عدة مؤسسات صغيرة تحتها

١- دار صناع الإبداع للنشر والتوزيع.

٢- شركة إنتاج صناع الإبداع للتصوير والإخراج.

٣- شبكة صناع الإبداع للتدريب على الانترنت.

٤- مركز صناع الإبداع للتطوير وإدارة المشاريع الشبابية.

الهدف الرئيسى هو إطلاق العنان لقدرات وامكانيات الشباب العربى وتحفيزهم على نشر العلم والمعرفة فى شتى المجالات.

هذا هو حلمي وهذا ما أعيش لأجله

مؤسس مجموعة صناع الإبداع

محمد الجفيرى



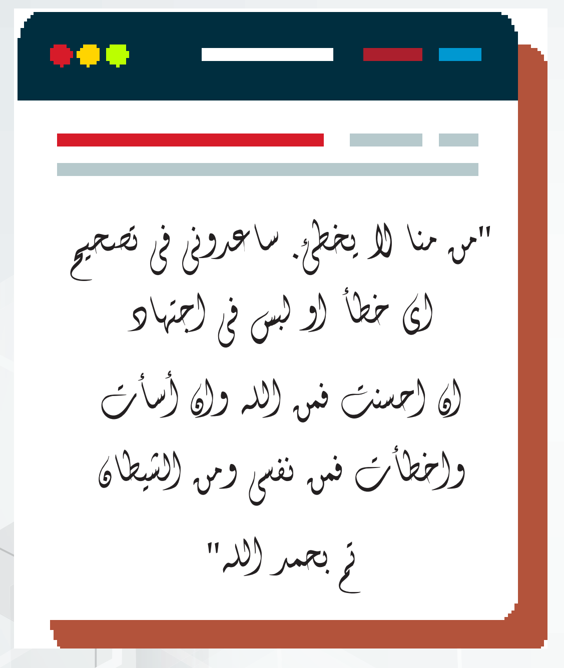


للحصول على شهادة اتمام دورة قم بالدخول الى موقع صناع الابداع واتبع الخطوات المطلوبة منك بعد قراءة الكتاب او مشاهدة الدورة التدريبية

www.sona3.net







للتواصل:

Whatsapp: **0097455221828**

email: mohammedaljefairi@gmail.com

Instagram: maljefairi

twitter: maljefairi

Snapchat: Nethelper